



GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

Julio, 2006

INDICE

	Página
PRESENTACIÓN	4
CAPÍTULO I	6
CRITERIOS GENERALES	
1. Responsabilidades	6
2. Obligatoriedad	6
3. Elaboración	6
4. Registro	7
5. Difusión	8
6. Aprobación	9
7. Aplicación	9
8. Actualización	9
CAPÍTULO II	10
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
CONFORMACIÓN	
1. Contenido	10
2. Portada	11
3. Formato de Identificación de Firma (s) de Validación	13
4. Encabezado	14
5. Estilo de documento	15
ESTRUCTURA	
1. Índice	16
2. Introducción	18
3. Marco Jurídico-Administrativo	19
4. Objetivo del Procedimiento	20
5. Políticas de Operación	20
6. Descripción de Actividades	22
7. Diagrama de Flujo	27
8. Formas e Instructivos de Llenado	32
9. Información Adicional	38
10. Control de Cambios	38

	Página
<u>CAPITULO III</u>	39
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS CONFORMACIÓN	
1. <u>Contenido</u>	39
2. <u>Portada</u>	40
3. <u>Formato de Identificación de Firma (s) de Validación</u>	41
4. <u>Encabezado</u>	42
5. <u>Estilo de documento</u>	43
ESTRUCTURA	
1. <u>Índice</u>	44
2. <u>Introducción</u>	45
3. <u>Objetivo del Subproceso</u>	45
4. <u>Políticas de Operación del Subproceso</u>	45
5. <u>Flujo y Guías de Operación del Subproceso</u>	46
6. <u>Actividades del Subproceso y su Detalle</u>	48
7. <u>Control de Versiones</u>	50
8. <u>Glosario de Términos</u>	50
<u>CAPITULO IV</u>	51
MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS CONFORMACIÓN	
1. <u>Contenido</u>	51
2. <u>Portada</u>	52
3. <u>Formato de Identificación de Firma (s) de Validación</u>	53
4. <u>Encabezado</u>	54
5. <u>Estilo de documento</u>	55
ESTRUCTURA	
1. <u>Índice</u>	56
2. <u>Introducción</u>	57
3. <u>Objetivo del Servicio o Subservicio</u>	57
4. <u>Políticas de Operación del Servicio o Subservicio</u>	57
5. <u>Flujo de Operación del Servicio o Subservicio</u>	58
6. <u>Actividades del Servicio o Subservicio y su detalle</u>	59
7. <u>Guías de Operación del Servicio o Subservicio</u>	60
8. <u>Control de Versiones</u>	60
9. <u>Glosario de Términos</u>	61

	Página
CAPÍTULO V	62
MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO	
CONFORMACIÓN	
1. Contenido	62
2. Portada	63
3. Formatos de Identificación de Firmas de Validación	64
4. Encabezado	65
5. Estilo de documento	66
ESTRUCTURA	
1. Índice	67
2. Introducción	68
3. Antecedentes	69
4. Marco Jurídico-Administrativo	70
5. Atribuciones	71
6. Organigrama	72
7. Estructura Orgánica	74
8. Objetivo y funciones por área	75
9. Información Adicional	79
10. Control de Cambios	79

1. PRESENTACIÓN

La Administración de Organización dependiente de la Administración Central de Capital Humano, adscrita a la Administración General de Innovación y Calidad, emite la presente Guía Técnica con el propósito de que las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria (SAT), cuenten con un documento normativo que las auxilie y oriente en la elaboración de sus manuales administrativos y a establecer elementos técnicos y simplificados para la definición, diseño, registro, control, difusión, capacitación y actualización de los objetivos, funciones, procedimientos y procesos documentados, esto con el fin de dar cumplimiento a los artículos 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 14 fracción IV de la Ley del Servicio de Administración Tributaria; así como a el 3 fracción XX, 6, 9 fracción XXI y 28 fracción XII, del Reglamento Interior vigente.

Una de las estrategias de cambio organizacional del Servicio de Administración Tributaria es la de actualizar sus instrumentos administrativos para dar paso a nuevas técnicas aplicadas en el diseño y ejecución de sus procedimientos de trabajo, mediante la sistematización en la elaboración de los manuales administrativos, facilitando su actualización y fortaleciendo la homogeneidad en su diseño, el avance fundamental es haber diseñado un documento congruente con el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización Internacional para la Normalización (ISO).

La permanente elaboración y actualización de los procedimientos es una tarea que corresponde atender a cada una de las unidades administrativas para transparentar su operación al interior de ellas y con los usuarios de los servicios en tanto que corresponde a la Administración de Organización de la Administración Central de Capital Humano de la AGIC, la revisión y registro.

El alcance de esta Guía aplica en la elaboración, registro y control de todos los procedimientos y lineamientos de carácter interno que requieran estar oficialmente documentados y registrados, los cuales guarden directa relación con los procesos sustantivos y administrativos en el ámbito central y local.

La presente Guía Técnica se conforma de cinco capítulos; en el primero se señalan los criterios generales que deberán observar las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria, para elaborar sus manuales administrativos, así como para efectuar el registro correspondiente ante las instancias normativas.

Dentro del segundo capítulo se establecen los apartados que conformarán la estructura de los **manuales de procedimientos** que elaboren o actualicen las unidades administrativas, a efecto de que dichos documentos presenten de manera ordenada, secuencial y detallada el desarrollo de los procedimientos, aplicando un criterio de uniformidad en su presentación y estructuración, con el fin de facilitar su interpretación.

En el capítulo tercero se establece la estructura de los **manuales de procedimientos de procesos** que elaboren o actualicen los diferentes componentes del proyecto Plataforma con enfoque en la **Arquitectura Institucional** y a la vez proporcionar orientación en la integración de los mismos con un criterio de uniformidad en la presentación y estructuración.

En el capítulo cuarto se establece la estructura de los *manuales de procedimientos de servicios* para los diferentes componentes del proyecto Plataforma con enfoque en la **Arquitectura Institucional**, con el fin de proporcionar orientación en los criterios de uniformidad en la presentación y estructuración.

El quinto capítulo conforma la estructura de los *manuales de organización específicos* que elaboren o actualicen las unidades administrativas, con el fin de que se integren con un criterio de uniformidad en la presentación y estructuración, para facilitar su interpretación.

Con el propósito de orientar la elaboración de estos manuales, se incluye en cada uno de los puntos que integran los capítulos II, III, IV y V el formato que se debe tomar como ejemplo.

CAPÍTULO I

CRITERIOS GENERALES

1. RESPONSABILIDADES

La formulación, actualización y difusión de la presente Guía Técnica para Elaborar Manuales Administrativos, es responsabilidad de la Administración General de Innovación y Calidad a través de su Administración de Organización, adscrita a la Administración Central de Capital Humano.

2. OBLIGATORIEDAD

Todas las unidades administrativas del SAT, así como los responsables de los procesos de los diferentes componentes del proyecto Plataforma, están obligados a aplicar la presente Guía Técnica en la definición, elaboración, registro, actualización y difusión de los manuales administrativos de procedimientos de los procesos y servicios de los diferentes componentes del proyecto Plataforma, los de organización específicos, así como para los procedimientos que no estén contemplados en el mismo.

En el caso de que la unidad administrativa correspondiente, por necesidades del servicio y de los propios procesos de trabajo incorpore diferentes técnicas en el diseño de algunos de los procesos documentados, la Administración General de Innovación y Calidad a través de su Administración de Organización, analizará la metodología aplicada o por aplicar y se podrán acordar algunas modalidades diferentes a la contenida en esta Guía Técnica.

3. ELABORACIÓN

- ◆ Cada unidad administrativa así como los responsables de los procesos de los diferentes componentes del proyecto Plataforma deberán de elaborar sus propios procedimientos, objetivos y funciones, integrar el manual administrativo correspondiente, controlar su vigencia y promover ante la Administración de Organización su registro.
- ◆ La Administración de Organización revisará y analizará los manuales administrativos presentados con base en esta Guía Técnica y, en su caso registrará los mismos, así como los cambios que se les apliquen.
- ◆ Los manuales administrativos deben derivar de la estructura autorizada y registrada ante la Administración de Organización.
- ◆ La identificación de procedimientos de trabajo (sustantivos o administrativos) a integrar en el manual administrativo, se hará de acuerdo con las atribuciones que el Reglamento Interior del SAT vigente confiere a la unidad administrativa, así como de los objetivos y funciones determinados en su Manual de Organización Específico.
- ◆ Los procedimientos se integrarán con cada una de las actividades que se realizan en un área determinada, desde su inicio hasta su conclusión, describiendo paso a paso las etapas del proceso,

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

citando las unidades administrativas que participan y los documentos que, en su caso intervienen en la actividad.

- ◆ El nombre que se le asigne al manual administrativo correspondiente y la elaboración de los procedimientos, puede determinarse conforme a las siguientes opciones:
 1. Cuando se trate de un solo procedimiento o contenga una serie de procedimientos que correspondan a un mismo proceso, identificarlos con el mismo nombre del procedimiento.
 2. Cuando sean dos o más los procedimientos que contiene el manual y corresponden a un área específica, identificarlo con la denominación de la misma, **los procedimientos deberán ser conformados por administración de área**. Es importante mencionar en este caso que al describir cada uno de ellos, deberá relacionarse su Objetivo, Políticas de Operación, Descripción de Actividades, Diagrama de Flujo y en su caso las Formas e Instructivos de Llenado, estos últimos deberán integrarse a continuación de cada procedimiento.
 3. Cuando se trate de manuales administrativos de procedimientos de procesos o servicios de los diferentes componentes del proyecto Plataforma, deberá identificarlos con el número y nombre que está determinado en la diagramación de ARIS. Es importante señalar que al describir cada uno de ellos, deberán desarrollarse todos los apartados que contiene su estructura.
- ◆ El manual de organización específico, deberá integrarse de acuerdo a la estructura básica y no básica dictaminada por la Administración General de Innovación y Calidad y registrada por la Secretaría de la Función Pública.
- ◆ Los objetivos y funciones deberán de iniciarse con un verbo en **infinitivo** y no utilizar adjetivos calificativos ni abreviaturas.
- ◆ En la redacción de los manuales se deberá utilizar un lenguaje **sencillo, preciso y comprensible**.

4. REGISTRO

- ◆ Requisitar el formato "Identificación de Firma (s) de Validación" con la firma del titular de la unidad administrativa o área emisora responsable de su elaboración, mismo que se incluirá en el original y copia impresa, después de la portada.
- ◆ Una vez requisitada la firma, la unidad administrativa responsable **enviará a la Administración de Organización mediante oficio el manual administrativo en original, copia impresa y en medio magnético a fin de solicitar su registro**.
- ◆ Los manuales administrativos que por su contenido sean muy extensos y que por su naturaleza sufran modificaciones frecuentemente, solo se presentaran en medio magnético e impresión de la portada, hoja de identificación de firma e índice del contenido, así mismo las impresiones deberán ser en dos tantos.

- ♦ La Administración de Organización, comunicará mediante oficio a la unidad administrativa correspondiente el registro del manual administrativo correspondiente, anexando un ejemplar del mismo debidamente requisitado.
- ♦ Si las unidades administrativas que intervienen en el desarrollo del manual administrativo de procedimientos no corresponden a las autorizadas y registradas en el Manual de Organización Específico de la administración general respectiva, éste se devolverá mediante oficio, a fin de que cumpla con la normatividad correspondiente.
- ♦ Si los manuales administrativos **no cumplen con las especificaciones -establecidas en esta Guía Técnica para Elaborar Manuales Administrativos**, serán devueltos mediante oficio para su adecuación.
- ♦ En caso de que existan observaciones al manual administrativo, se señalarán a través del formato "Cédula de Análisis", resultado de la revisión practicada por la Administración de Organización. La validación y registro del documento en mención, se llevará a cabo una vez que la unidad administrativa correspondiente haya adecuado el mismo, conforme a las observaciones respectivas.

5. DIFUSIÓN

La Administración de Organización será el área responsable de enviar por medios electrónicos los manuales administrativos elaborados por unidades administrativas distintas a la AGIC, que hayan sido registrados y sus actualizaciones, al encargado del WEB master de la administración general correspondiente, para que proceda a su difusión y que sea dado a conocer a los servidores públicos a través de la red informática, así como de verificar la debida publicación, con el fin de dar cumplimiento al Artículo 6 del Reglamento Interior del SAT, que señala que *"todos los trabajadores de base o confianza del Servicio de Administración Tributaria estarán obligados a aplicar los manuales de normatividad interna y de procedimientos que al efecto establezca dicho órgano desconcentrado. Se considerará que dichos manuales son obligatorios cuando los mismos se hayan dado a conocer a los citados trabajadores y exista la constancia correspondiente o, en su caso se hayan incorporado a la red informática interna del Servicio de Administración Tributaria"*.

Los manuales de procedimientos de la Administración General de Innovación y Calidad en materia de recursos humanos, financieros y materiales, una vez emitidos o actualizados, y revisados por la Administración de Organización, deberán someterse a la aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Interna del SAT (COMERI), cuya tarea es simplificar el marco normativo interno de este Órgano Desconcentrado para que posteriormente se solicite al área de informática su difusión, todo ello de conformidad con los Lineamientos para el funcionamiento del COMERI y SUBCOMERI del SAT y de la Normateca Interna que se encuentran ubicados en la siguiente liga para su consulta:

[Lineamientos para el funcionamiento del Comité y del Subcomité de Mejora Regulatoria Interna en el Servicio de Administración Tributaria y de la Normateca Interna](#)

6. APROBACIÓN

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

1. Los manuales administrativos antes de que sean enviados para su revisión y registro ante la Administración de Organización de la Administración Central de Capital Humano, deberán ser revisados por la instancia jurídica y/o normativa de cada una de las unidades administrativas emisoras del manual, asimismo, deberán certificar esta revisión en el formato de identificación de firmas del manual emitido, con el fin de garantizar que fueron elaborados conforme al marco normativo y jurídico que les sea aplicable.
2. La Administración de Organización a través de la Administración General Jurídica someterá para aprobación de la Junta de Gobierno los manuales de procedimientos, de organización, así como los de servicios al público que registre de las unidades administrativas del SAT, de acuerdo al artículo 5 fracción V del Reglamento Interior que señala que ***“El Jefe del Servicio de Administración Tributaria propondrá para aprobación de la Junta de Gobierno: Los manuales de procedimientos, el manual de organización general, así como los de servicios al público”.***

7. APLICACIÓN

Cada unidad administrativa así como los responsables de los procesos de los diferentes componentes del proyecto Plataforma, serán los encargados de dar seguimiento a la aplicación del contenido de los manuales.

8. ACTUALIZACIÓN

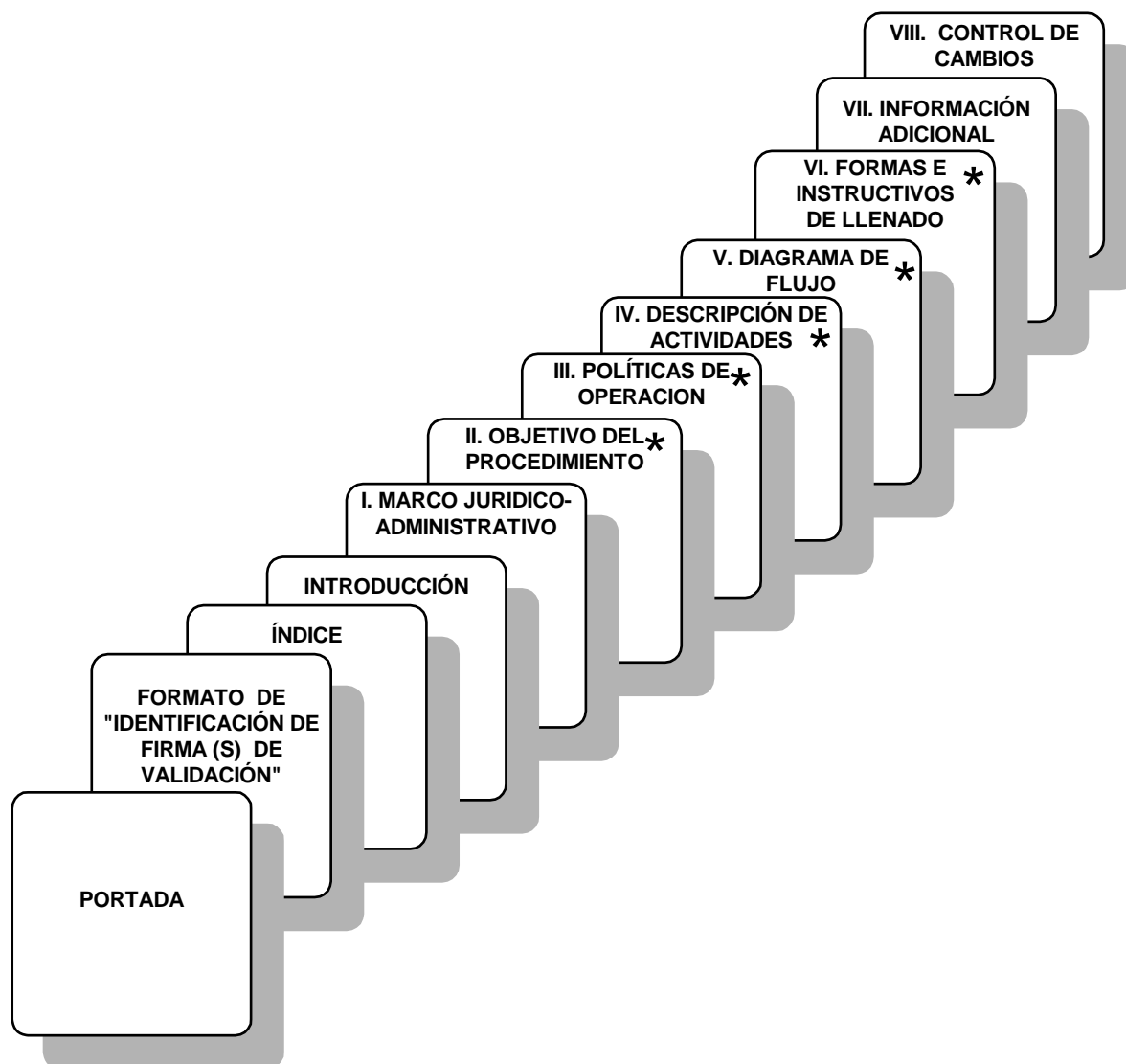
- ◆ Los manuales administrativos deberán ser presentados para revisión, **cada seis meses, o en caso de que se presenten cambios a la estructura organizacional de la unidad administrativa y/o del SAT** derivado de transferencia de funciones o modificaciones por Reglamento Interior o Ley o cuando se realicen actualizaciones a los procedimientos administrativos, de procesos o servicios, efectuando las correcciones necesarias e informando de este hecho a la Administración de Organización, con el fin de llevar a cabo su registro, y así dar cumplimiento al artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- ◆ Para el registro de las actualizaciones ante la Administración de Organización, las unidades administrativas y responsables de los procesos del proyecto Plataforma deberán cumplir con todos los criterios establecido en esta Guía Técnica.

CAPÍTULO II MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CONFORMACIÓN

1. CONTENIDO

El Manual de Procedimientos deberá contener los siguientes apartados, así como un encabezado y pie de página en todo el documento a continuación un ejemplo:



NOTA : Los apartados de Objetivo y Políticas de Operación, podrán incluirse en la misma cuartilla.

*Estos apartados deberán elaborarse por cada procedimiento a integrar

2. PORTADA

Es la identificación del manual y deberá contener los siguientes datos:

- ♦ En la parte superior central, aparecerá el logotipo del SAT de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Identidad del Servicio de Administración Tributaria.
- ♦ En la parte central, se anotará el nombre completo del manual, por procedimiento.
- ♦ En la parte inferior derecha y en orden jerárquico, se anotarán los nombres de la Administración General, Administración Central y Administración de Área (responsable de la elaboración de los procedimientos); y en la parte inferior central, la fecha de elaboración del manual: mes (con letra) y año (cuatro dígitos).
- ♦ Versión: Se deberá mantener un número consecutivo 1.0, 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1,2.9, 3.0, ...

Ejemplo (Un procedimiento)

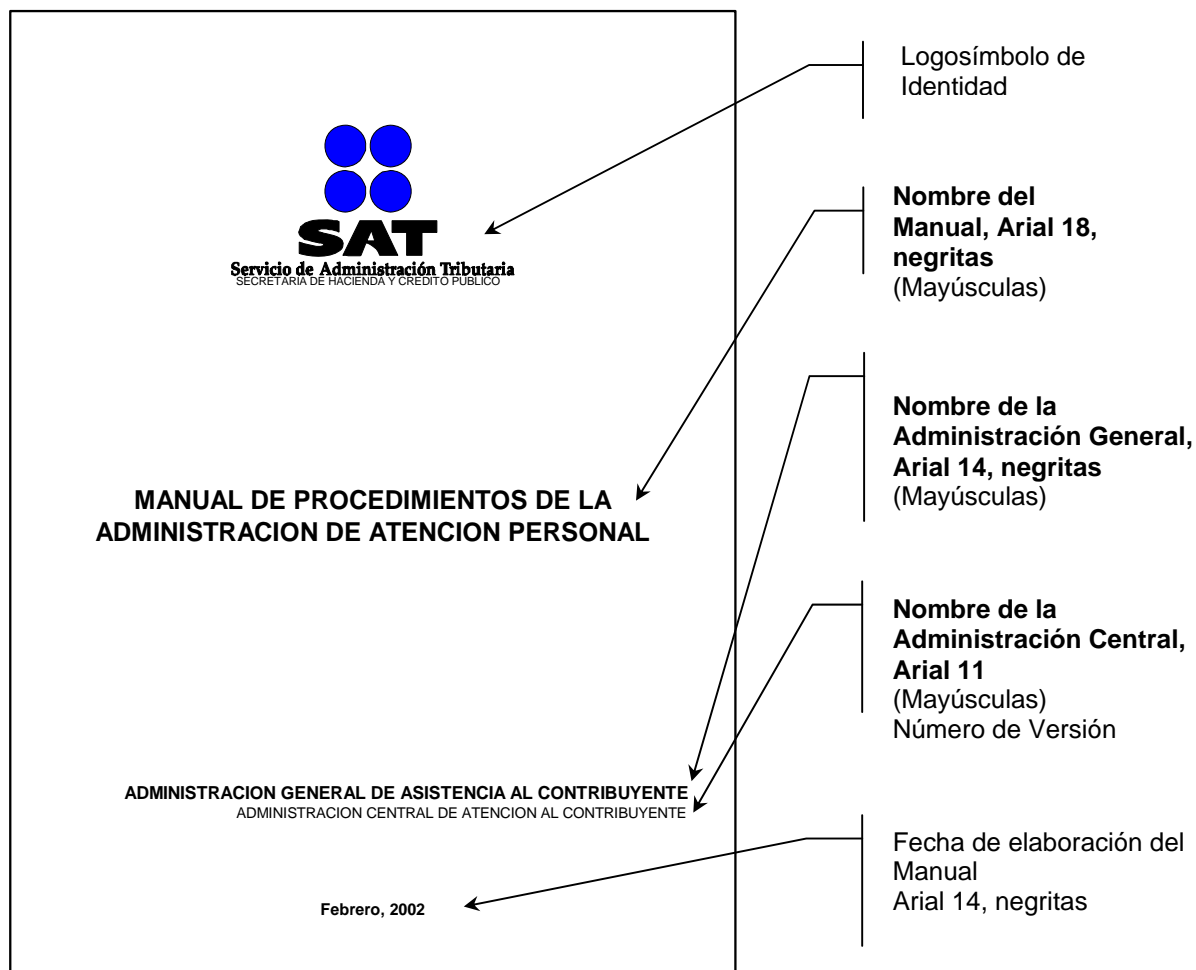


ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

Ejemplo

(Dos o más procedimientos)



3. FORMATO DE “IDENTIFICACIÓN DE FIRMA (S) DE VALIDACIÓN”

Para proceder al registro del manual, el titular de la unidad administrativa responsable de la emisión y aplicación del Manual de Procedimientos, instancia jurídica y/o normativa de la unidad administrativa emisora del manual y el de la Administración de Organización, deberán validarlo requisitando el formato “Identificación de Firma (s) de Validación”.

Ejemplo

“IDENTIFICACIÓN DE FIRMA(S) DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE...”,
Arial 12, negritas
(Mayúsculas)

Títulos, Arial 12
Subrayado y negritas
(Mayúsculas)

Nombre y puesto del Titular del Área emisora del Manual, Arial 12


Nombre del Administrador de Organización, Arial 12

Firma de los titulares de las áreas mencionadas

IDENTIFICACION DE FIRMA(S) DE VALIDACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ADMINISTRACION DE PERSONAL.	
NOMBRE Y PUESTO	FIRMA
Lic. - - - - - Administrador de Personal	
Lic. - - - - - Área Normativa y/o Jurídica	
Lic. - - - - - Administrador de Organización	

4. ENCABEZADO

Ejemplo (Encabezado de Manual de Procedimientos)

<p>Logosímbolo del Servicio de Administración Tributaria.</p> 	<p>Leyenda "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS", Arial 12, negritas.</p>	<p>Nombre del (las) área (s) emisora (s) del Manual, Arial, negritas (adaptar tamaño de fuente de acuerdo a las áreas que intervengan).</p>						
<p>Nombre del Área que aplica el procedimiento, Arial 12, negritas.</p>	<p>Fecha de elaboración del Manual, mes (dos dígitos) y año (cuatro dígitos) y el número de página, Arial 10.</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">FECHA DE ELABORACION</th> <th>No. PAGINA</th> </tr> <tr> <td>M E S</td> <td>AÑO</td> <td></td> </tr> </table> <p>Las Leyendas "FECHA DE ELABORACION, MES, AÑO Y No. DE PAGINA", deberán llevar letra Arial 8</p>	FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA	M E S	AÑO	
FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA						
M E S	AÑO							

Nota: En la Portada, en el Formato de Identificación de Firma(s) de Validación y en las Formas e Instructivos de Llenado, no se incluirá el encabezado.

5. ESTILO DE DOCUMENTO

- ◆ Los manuales administrativos, deberán ser sistematizados, capturados en el paquete Word para Windows (se sugiere el uso de tablas con el fin de evitar la desconfiguración de la información), con letra tipo **Arial Narrow de 12 puntos**, respecto a los Diagramas de Flujo deberán realizarse en el Paquete Visio 5.0.
- ◆ Las hojas que se utilizarán para la formulación del manual, deberán ser tamaño carta y en forma vertical, con el siguiente formato:

- Márgenes:


Izquierdo	3 cm.
Derecho	2 cm.
Superior	5 cm.
Inferior	2 cm.
- Encabezado
- Sangrías y tabuladores de 1 cm.
- Mayúsculas y minúsculas de acuerdo a las reglas gramaticales.
- Viñetas de guión (-)

ESTRUCTURA

1. ÍNDICE


Es la relación de los apartados que integran el manual. La paginación deberá ser progresiva y con numeración arábica.

Ejemplo (Un procedimiento)

 SAT <small>Secretaría de Hacienda y Crédito Público</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE ENLACE NORMATIVO Y DIFUSIÓN INTERNA																				
ADMINISTRACIÓN DE ENLACE CON SÍNDICOS		<table border="1"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACIÓN</th><th>Nº. PÁGINA</th></tr><tr><td>MES</td><td>AÑO</td><td></td></tr><tr><td>02</td><td>2002</td><td>1</td></tr></table>	FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PÁGINA	MES	AÑO		02	2002	1											
FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PÁGINA																				
MES	AÑO																					
02	2002	1																				
<p style="text-align: center;">INDICE</p> <table><thead><tr><th></th><th>Página</th></tr></thead><tbody><tr><td>INTRODUCCION</td><td>2</td></tr><tr><td>I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</td><td>3</td></tr><tr><td>II. Procedimiento para Establecer las Acciones para el Desarrollo del Programa de Síndicos del Contribuyente.</td><td>8</td></tr><tr><td>III. Objetivo</td><td>8</td></tr><tr><td>IV. Políticas de Operación</td><td>8</td></tr><tr><td>V. Descripción de Actividades</td><td>9</td></tr><tr><td>VI. Diagrama de Flujo</td><td>12</td></tr><tr><td>VII. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO</td><td>14</td></tr><tr><td>VIII. INFORMACION ADICIONAL</td><td></td></tr></tbody></table>				Página	INTRODUCCION	2	I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	3	II. Procedimiento para Establecer las Acciones para el Desarrollo del Programa de Síndicos del Contribuyente.	8	III. Objetivo	8	IV. Políticas de Operación	8	V. Descripción de Actividades	9	VI. Diagrama de Flujo	12	VII. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	14	VIII. INFORMACION ADICIONAL	
	Página																					
INTRODUCCION	2																					
I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	3																					
II. Procedimiento para Establecer las Acciones para el Desarrollo del Programa de Síndicos del Contribuyente.	8																					
III. Objetivo	8																					
IV. Políticas de Operación	8																					
V. Descripción de Actividades	9																					
VI. Diagrama de Flujo	12																					
VII. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	14																					
VIII. INFORMACION ADICIONAL																						

Ejemplo

(Dos o más procedimientos)

 <p>SAT Servicio de Administración Tributaria SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> <small>ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE ADMINISTRACION CENTRAL DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE</small> </div>									
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;"> ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN PERSONAL </div>	<table border="1" style="border-collapse: collapse; width: 100%;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left; font-size: small;">FECHA DE ELABORACIÓN</th> <th style="text-align: left; font-size: small;">Nº. PAGINA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">MES</td> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">AÑO</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">02</td> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">2002</td> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">1</td> </tr> </table>		FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PAGINA	MES	AÑO		02	2002	1
FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PAGINA									
MES	AÑO										
02	2002	1									

ÍNDICE	Página
INTRODUCCIÓN	2
I. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	3
II. PROCEDIMIENTOS	
1.- Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes de personas físicas.	4
Objetivo del Procedimiento	4
Políticas de Operación	4
Descripción de Actividades	5
Diagrama de Flujo	9
Formas e Instructivos de Llenado	12
2.- Aviso de apertura o cierre de establecimientos o locales.	18
Objetivo del Procedimiento	18
Políticas de Operación	18
Descripción de Actividades	19
Diagrama de Flujo	23
Formas e Instructivos de Llenado	26
3.- Entrega de documentación de personas morales inscritas por fedatarios públicos por medios remotos.	27
Objetivo del Procedimiento	27
Políticas de Operación	27
Descripción de Actividades	28
Diagrama de Flujo	32
Formas e Instructivos de Llenado	34
4.- Aclaración de comunicados por presentar declaraciones con error u omisiones de datos.	35
Objetivo del Procedimiento	35
Políticas de Operación	35
Descripción de Actividades	36
Diagrama de Flujo	40
Formas e Instructivos de Llenado	42
III. INFORMACION ADICIONAL	


2. INTRODUCCIÓN

Es la presentación del manual al usuario, se sugiere utilizar un lenguaje claro, conciso y como máximas dos cuartillas.

Toda introducción deberá contener:

- ♦ Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado el manual, tal como lo señala el Artículo 14 fracción IV de la Ley del Servicio de Administración Tributaria y los correspondientes al Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
- ♦ Propósito básico.
- ♦ Ámbito global de aplicación.
- ♦ La síntesis del contenido de los apartados del manual.
- ♦ El señalamiento de aquellas áreas que intervienen en la elaboración del manual.
- ♦ Las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, como por ejemplo la importancia de mantener permanentemente actualizado el manual.

Ejemplo

 ADMINISTRACION DE ATENCION PERSONAL	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<small>ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE www.sat.gob.mx/contribuyente</small>									
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACIÓN</th><th>NÚMERO DE PÁGINA</th></tr><tr><td style="width: 33%;">MES</td><td style="width: 33%;">AÑO</td><td style="width: 33%;">2</td></tr><tr><td style="text-align: center;">01</td><td style="text-align: center;">2008</td><td></td></tr></table>	FECHA DE ELABORACIÓN		NÚMERO DE PÁGINA	MES	AÑO	2	01	2008	
FECHA DE ELABORACIÓN		NÚMERO DE PÁGINA									
MES	AÑO	2									
01	2008										
INTRODUCCION											
<p>En cumplimiento a los artículos 14 fracción IV de la Ley del Servicio de Administración Tributaria; 4 fracción XVII, 7 y 32 fracción V de su Reglamento Interior, referentes a la obligación que tienen las Unidades Administrativas del Servicio de Administración Tributaria de elaborar y actualizar sus Manuales de Organización Específicos y de Procedimientos y demás documentos administrativos, la Administración de Atención Personal ha elaborado el presente Manual de Procedimientos, con el propósito de que en la instrumentación de las actividades inherentes a estos, se cumpla y se apege a las disposiciones y lineamientos emitidos en la materia, y sirva como instrumento de apoyo en el desarrollo de las funciones y actividades encomendadas a los servidores públicos involucrados en su operación y dar a conocer la estructura y funciones con que habrán de atender las acciones que le competen a esta área.</p> <p>Este manual contiene información sistematizada y detallada de los procedimientos que dicha área opera, cuya información se orienta a coadyuvar al cumplimiento de las tareas administrativas y al logro de los objetivos institucionales del Servicio de Administración Tributaria; así mismo permite establecer instrumentos administrativos que faciliten identificar y aplicar mejores mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal para el mejor desempeño de sus funciones, generando un clima de confianza, certidumbre, espíritu de servicio e integración y orientación.</p> <p>El presente Manual está conformado por el Marco Jurídico-Administrativo en que se fundamentan los procedimientos, integrando cada uno de ellos por el Objetivo; Políticas de Operación, Descripción de Actividades y Diagramas de Flujo; Formas e Instructivos de Llenado correspondiente. Asimismo, contiene un apartado de Información Adicional, que configura las Políticas Generales, Políticas de Servicio, Políticas de Atención y Políticas de Capacitación. También la Guía de Atención al Contribuyente y el Manual de Trámites AGAC-AGR.</p> <p>Cabe señalar que con el propósito de mantener actualizado el presente Manual se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación, una vez al año o en su caso cuando existan modificaciones a los procesos sustantivos que se operan en la Administración de Atención Personal. Lo anterior de acuerdo a los oficios-circulares que emita la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM) para tal fin.</p>											

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN


GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

3. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Es la base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de la Unidad administrativa que emite el manual.

- ◆ Se relacionarán los nombres de los principales ordenamientos jurídico-administrativos, mismos que deberán ser estrictamente vigentes y seguir un orden jerárquico descendente, según se muestra a continuación:
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 - Leyes
 - Reglamentos
 - Decretos
 - Acuerdos
- ◆ Dentro de cada grupo, los ordenamientos deberán relacionarse de acuerdo a su fecha de emisión en orden cronológico (ascendente o descendente) y para cada uno, citar la fecha en la que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (D.O.F.) y en su caso la última reforma.

Ejemplo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE ADMINISTRACION CENTRAL DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE									
ADMINISTRACION DE ATENCION PERSONAL	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACION</th><th>DEL PAGINA</th></tr><tr><td style="width: 33%;">MES</td><td style="width: 33%;">AÑO</td><td style="width: 34%; text-align: center;">3</td></tr><tr><td style="text-align: center;">02</td><td style="text-align: center;">2002</td><td></td></tr></table>		FECHA DE ELABORACION		DEL PAGINA	MES	AÑO	3	02	2002	
FECHA DE ELABORACION		DEL PAGINA									
MES	AÑO	3									
02	2002										
<p>I. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO</p> <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 05-II-1917, última reforma D.O.F. 21-IX-2000.</p> <p>Leyes</p> <ul style="list-style-type: none">- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal D.O.F. 29-XII-1976, última reforma D.O.F. 30-XII-2000.- Ley del Servicio de Administración Tributaria D.O.F. 15-XII-1995, última reforma D.O.F. 04-I-1999.- Ley de Legislación Fiscal 2002. D.O.F. 01-I-2002. <p>Reglamentos</p> <ul style="list-style-type: none">- Reglamento Interior de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. D.O.F. 11-IX-1996, última reforma D.O.F. 30-IV-2001.- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria. D.O.F. 22-III-2001, última reforma D.O.F. 30-IV-2001. <p>Decretos</p> <ul style="list-style-type: none">- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal del año 2000. D.O.F. 31-XII-1999.- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. D.O.F. 30-V-2001.											

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

4. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO


Es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades que integran el procedimiento. Su contenido debe responder a los cuestionamientos **¿Qué se hace?** y **¿Para qué se hace?**

- ◆ Cuando en una misma área se lleven a cabo varios procedimientos, por cada uno de ellos se deberá incluir un objetivo. La descripción del objetivo deberá iniciar con un verbo en infinitivo, evitando el uso de adjetivos calificativos, gerundios y abreviaturas.
- ◆ Concepto de Procedimiento:
- ◆ "Descripción del conjunto de actividades sucesivas, relacionadas entre si en orden cronológico (orden- tiempo), que deben seguirse en la realización de un trabajo, para lograr el cumplimiento del objetivo que se persigue".

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ◆ Concepto de Política de Operación:
"Lineamiento interno de carácter general que orienta la toma de decisiones en cuanto al desarrollo de las actividades que se efectúan en cada unidad administrativa".
- ◆ Las políticas de operación se desprenden de los ordenamientos jurídico-administrativos y/o son definidas por el titular de la unidad administrativa correspondiente, o por factores externos.
- ◆ Cada política de operación deberá integrarse de la siguiente forma:
 - Establecer el área responsable en la toma de decisiones.
 - Señalar el área (s) de carácter interno o externo, a quién aplica la política.
 - En caso de que el lineamiento así lo requiera, se deberá señalar aspectos cronológicos (ubicar tiempo y espacio, fecha de entrega, plazos cumplidos, períodos sancionados, así como su lugar de aplicación).
- ◆ Con la finalidad de que la unidad administrativa delimite convenientemente su toma de decisiones, es recomendable se estructuren las políticas suficientes que circunscriban adecuadamente los derechos y obligaciones, tanto de las unidades, como del personal a cargo de éstas.

Ejemplo

 <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	<small>ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE ADMINISTRACION CENTRAL DE OPERACION, DESARROLLO Y SERVICIOS ADMINISTRACION DE ORGANIZACION OPERATIVA</small>									
ADMINISTRACIONES LOCALES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACION</th><th>No. PAGINA</th></tr><tr><td>MES</td><td>AÑO</td><td></td></tr><tr><td>02</td><td>2002</td><td>4</td></tr></table>		FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA	MES	AÑO		02	2002	4
FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA									
MES	AÑO										
02	2002	4									

II. PROCEDIMIENTOS

1. INSCRIPCION AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE PERSONAS FISICAS.

Objetivo

Establecer de forma sistematizada y uniforme los trámites y requisitos para la inscripción al Registro Federal de Contribuyentes de personas físicas, con el propósito de que el personal que presta el servicio, utilice esta herramienta para orientar sus actividades, con la finalidad de brindar un servicio de calidad al contribuyente.

Políticas de Operación


- Los servicios de recepción de trámites que requiera el contribuyente, serán brindados a través de la Administración Local de Asistencia al Contribuyente (ALAC) de la circunscripción que corresponda, o en su caso, el Módulo de Atención Integral a Contribuyentes (MAIC) sede.
- Será responsabilidad del Receptor de Trámites proceder en la verificación, confronta y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el Manual de Trámites, anexo en el apartado 'Información Adicional' de este Manual, así como demás documentación normativa que se emita en relación a este procedimiento.
- Es responsabilidad del Receptor de Trámites informar al contribuyente, cuando éste cumpla con los requisitos para la entrega al día hábil siguiente, que su C'pedula de Identificación Fiscal (CIF) estará a su disposición en la ALAC, o en su caso, en el MAIC sede durante 10 días hábiles posteriores a la recepción del trámite, al término de este plazo, la ALAC procederá hacer la devolución de las CIF's sobrantes al Departamento de Control de Documentos de la Administración Local de Recaudación (ALR).
- Las promociones tanto las del esquema de entrega en 24 horas como las de entrega vía SEPOMEX que sean recepcionadas con error por el área de Recepción de Trámites, no podrán ser procesadas por el area operativa de la ALR quien comunicará en su oportunidad la irregularidad, siendo responsabilidad de la ALAC contactar con el contribuyente para corregir la inconsistencia.
- En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el MT, y éste solicite bajo su responsabilidad que se acepte su promoción, el Receptor de Trámites podrá recibirla, siempre y cuando la presentación tenga los siguientes datos del contribuyente; nombre, denominación o razón social, clave de RFC, domicilio fiscal, firma de él o su representante legal, se acompañe los anexos o tratándose de declaraciones, éstas no contengan errores aritméticos, de conformidad con lo establecido en el Artículo 31, párrafo octavo del Código Fiscal de la Federación. En este caso estampará un sello en los originales del formulario R-1 con la leyenda, "Se recibe a insistencia del interesado..." y señalará la documentación faltante.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Es la relatoría secuencial de las diferentes actividades del procedimiento. Para su narración se utiliza un formato que contiene tres columnas: Unidad Responsable, Actividad y Documentos Involucrados, cada una de ellas contendrá su título propio, escrito con letra mayúscula, centrado, con negritas y sombreado. (Ejemplo Pág. 21)

- ◆ El título "Descripción de Actividades" deberá ir con letra mayúscula centrado y con negritas; cuando la Descripción de Actividades continúe en la página siguiente, se deberá agregar (CONTINUACION). El nombre del procedimiento deberá resaltarse en negritas y con letra mayúscula. (Ejemplo Págs. 21-22)
- ◆ En la columna de Unidad Responsable, se deberá especificar el nombre de las áreas que intervienen en la ejecución de las actividades. **(No se deberán mencionar los puestos, ejemplo: Administrador, Subadministrador, Jefe de Departamento).** Cuando una misma área sea responsable de realizar una serie de actividades de manera continua, se anotará su nombre únicamente en la primera de estas actividades con letras mayúsculas y sin negritas. Se recomienda el ancho de la columna de 4.48 cm.
- ◆ El nivel de responsabilidad descrito en la columna de Unidad Responsable, será únicamente hasta el nivel de Jefatura de Departamento.
- ◆ En la columna de Actividad, deberán describirse las operaciones conforme se van desarrollando en el procedimiento de principio a fin en forma secuencial, clara y precisa, es decir, cómo, cuándo y dónde se ejecutan dichas actividades.
- ◆ Las actividades deberán ser escritas y resumidas con letras mayúsculas y minúsculas, párrafo justificado y sin negritas. Así mismo, deberá iniciarse cada una, con un verbo en presente de la tercera persona (singular), estableciendo con claridad el destino de los documentos generados dentro del procedimiento. Asignar un número arábigo consecutivo a cada actividad, sin el uso de decimales en el caso de toma de decisiones. Se recomienda el ancho de la columna de 7.64 cm; con viñetas de números arábigos con espacio de 0.5 cm; entre cada actividad debe llevar un espacio.
- ◆ En la columna de Documentos Involucrados, se anotarán los nombres de aquellos documentos que se generen o utilicen en el procedimiento y en cada una de las actividades en que éstos intervengan. En caso de que en alguna actividad se utilice una forma a requisitar y/o formato establecido, deberán identificarse como Anexo 1, 2, 3, etc., mismos que se incluirán por cada procedimiento. Si en un procedimiento un anexo se refleja en varias actividades, éste deberá mencionarse cuantas veces sea necesario. El ancho de la columna se recomienda de 4.35 cm., con viñetas y espacio de 0.5 cm.

Ejemplo

 SAT <small>Servicio de Asesoría y Atención al Contribuyente</small> <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA Y CREDITO PÚBLICO</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE									
ADMINISTRACION DE ATENCION PERSONAL	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left; font-size: small;">FECHA DE ELABORACION</th> <th style="text-align: left; font-size: small;">No. PAGINA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">MES</td> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">AÑO</td> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">02</td> <td style="text-align: center;">2002</td> <td></td> </tr> </table>		FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA	MES	AÑO	5	02	2002	
FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA									
MES	AÑO	5									
02	2002										
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES											
PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE PERSONAS FISICAS											
UNIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS									
SUBADMINISTRACION DE ATENCION PERSONAL DEPARTAMENTO DE ATENCION Y ORIENTACION DEPARTAMENTO DE RECEPCION DE TRAMITES CONTRIBUYENTE DEPARTAMENTO DE RECEPCION DE TRAMITES	1. Gira instrucciones para brindar asesoría a los contribuyentes con calidad, eficiencia y veracidad. 2. Da la bienvenida al contribuyente y le pregunta el tipo de trámite que va a realizar. 3. Informa los documentos que tiene que presentar para llevar a cabo su trámite y lo direcciona a la Ventanilla de Servicios, o en su caso, a la Administración Local de Asistencia al Contribuyente (ALAC) competente para realizar su trámite. 4. Saluda al contribuyente, pregunta el tipo de trámite a realizar y le solicita el formulario R-1 y la Solicitud de Cédula de Identificación Fiscal (CIF) con Clave Unica de Registro de Población (CURP) así como documentación soporte. 5. Entrega formulario R-1 y solicitud de CIF con CURP ambos por duplicado debidamente requisitados y documentación soporte. 6. Recibe Formulario R-1, Solicitud de CIF con CURP y documentación, verifica en el Sistema Darío, menú de Consulta Nacional, si el contribuyente se localiza en base de datos, y determina. ¿Está en base de datos?	• Documentación • Formulario de Registro R-1 (Anexo 1) • Solicitud de CIF con CURP (Anexo 2) • Documentación • Formulario de Registro R-1 (Anexo 1) • Solicitud de CIF con CURP (Anexo 2) • Documentación • Formulario de Registro R-1 (Anexo 1) • Solicitud de CIF con CURP (Anexo 2) • Documentación									

Ejemplo (Continuación)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA
AL CONTRIBUYENTE
ADMINISTRACION CENTRAL DE ATENCION AL
CONTRIBUYENTE

ADMINISTRACION DE ATENCION PERSONAL

FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA
MES	AÑO	6
02	2002	

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES (CONTINUACION)

PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE PERSONAS FISICAS

UNIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<p>Sí</p> <p>7. Informa al contribuyente como está registrado y lo orienta para realizar el movimiento que corresponda, o en caso de requerir asesoría especializada, lo direcciona al área de atención personalizada. Devuelve documentación.</p> <p>Véase procedimiento: Aviso de Aumento o Disminución de Obligaciones.</p> <p>No</p> <p>8. Revisa el llenado del Formulario R-1 y Solicitud de CIF con CURP, coteja que ambos formatos estén llenados conforme a los datos que contiene el Acta de Nacimiento, documentos migratorios, Carta de Naturalización y el Formulario de Registro R-1, asimismo que la fecha de inscripción este dentro del plazo establecido y determina.</p> <p>Véase Manual de Trámites</p> <p>¿Documentación correcta?</p> <p>No</p> <p>9. Informa al contribuyente las inconsistencias o la falta de documento(s), procede a devolver la documentación, y lo orienta para presentar de manera correcta el trámite a efecto de recibir su CIF al día siguiente de presentado el trámite, o en su caso vía SEPOMEX.</p> <p>Continúa Actividad No.4</p>	<ul style="list-style-type: none"> Documentación Formulario de Registro R-1 (Anexo 1) Solicitud de CIF con CURP (Anexo 2) Documentación Acta de Nacimiento Documentación

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

Ejemplo (Continuación)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA
AL CONTRIBUYENTE
ADMINISTRACION CENTRAL DE ATENCION AL
CONTRIBUYENTE

ADMINISTRACION DE ATENCION PERSONAL

FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA
MES	AÑO	
02	2002	7

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES (CONTINUACION)


PROCEDIMIENTO: INSCRIPCION AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE PERSONAS FISICAS

UNIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<p>Sí</p> <p>10. Asienta rúbrica e iniciales en la documentación cotejada y notifica al contribuyente la modalidad que tendrá su trámite, si recibirá su cédula vía ALAC o Módulo de Atención Integral al Contribuyente (MAIC) o por SEPOMEX.</p> <p>11. Recepciona la documentación, folia Formulario R-1 en original y copia con reloj franqueador, entrega copia al contribuyente como acuse de recibo, y le informa que su cédula la recibirá vía ALAC o MAIC (en 24 horas) o SEPOMEX (en un plazo no mayor a 10 días en su domicilio), según sea el caso.</p> <p>12. Engrapa original del Formulario R-1 junto con Solicitud de CIF con CURP y documentación soporte, identifica en paquetes separados y etiquetados las promociones que cumplen con los requisitos para la entrega al día hábil siguiente y los que no cumplen pero que reúnen requisitos del Manual de Trámites para la entrega vía SEPOMEX, deposita en el lugar designado en orden progresivo, para su envío al área operativa de la Administración Local de Recaudación (ALR).</p> <p>13. Entrega las promociones conforme al horario establecido al Departamento de Control de Documentos de la ALR y recaba acuse en libreta de control de folios. Archiva libreta.</p> <p>14. Elabora al final del día factura 'Control de Entrega de Sobres Fiscales' en original y copia, y recaba acuse de recibo del Departamento de Control de Documentos. Archiva copia de factura como acuse de recibo junto con Manual de Trámites.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Formulario de Registro R-1 (Anexo 1) • Documentación • Formulario de Registro R-1 (Anexo 1) • Documentación • Solicitud de CIF con CURP (Anexo 2) • Manual de Trámites • Libreta de control de folios • Factura 'Control de Entrega de Sobres Fiscales' (Anexo 3) • Manual de Trámites

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

Ejemplo (Continuación)

 <p>SAT Servicio de Atención al Contribuyente SECRETARÍA DE HACIENDA Y FISCALÍA PÚBLICA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE						
ADMINISTRACIÓN DE ATENCIÓN PERSONAL	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">FECHA DE ELABORACIÓN</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">No. PÁGINA</th> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">MES</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">AÑO</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black; border-right: 1px solid black;">02</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">2002</td> </tr> </table>		FECHA DE ELABORACIÓN	No. PÁGINA	MES	AÑO	02	2002
FECHA DE ELABORACIÓN	No. PÁGINA							
MES	AÑO							
02	2002							

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (CONTINUACIÓN)
PROCEDIMIENTO: INSCRIPCIÓN AL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES DE PERSONAS FÍSICAS


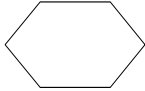
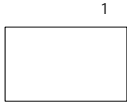
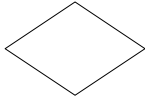
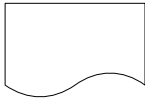
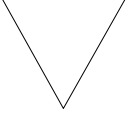
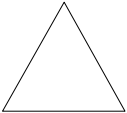
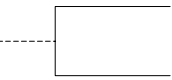
UNIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTOS INVOLUCRADOS
	<p>15. Recibe del Departamento de Control de Documentos listado y Cédulas de Identificación Fiscal para entrega al contribuyente, acusa de recibo en un tanto de listado.</p> <p>16. Entrega al contribuyente en el horario establecido la CIF previa identificación de éste o del representante legal, recaba acuse de recibo, coteja firma contra identificación y asienta rúbrica e iniciales en acuse. Devuelve identificación y en su caso poder notarial.</p> <p>17. Relaciona al final del día los acuses de recibo de las CIF's entregadas y turna con oficio al Departamento de Control de Documentos. Archiva copia de relación y oficio.</p> <p>18. Devuelve terminado el plazo de 10 días las Cédulas de Identificación Fiscal sobrante al Departamento de Control de Documentos mediante relación y oficio. Archiva copia de oficio, relación y listado.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado • Cédula de Identificación Fiscal • Cédula de Identificación Fiscal • Acuse de Recibo • Identificación • Poder Notarial • Oficio • Relación • Acuse de Recibo • Cédula de Identificación Fiscal • Oficio • Relación • Listado

7. DIAGRAMA DE FLUJO

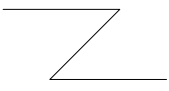

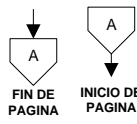
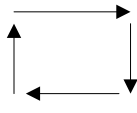
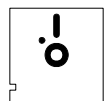

Representa en forma gráfica la secuencia en que se realizan las actividades de un procedimiento. Para su elaboración se deberá utilizar el paquete Visio 5.0.

- ◆ El título "DIAGRAMA DE FLUJO" deberá ir con letra mayúscula, centrado y con negritas, cuando el Diagrama de Flujo continúe en la página siguiente, se deberá agregar (CONTINUACIÓN). El nombre del procedimiento deberá resaltarse en negritas y con letra mayúscula.
- ◆ En los diagramas de flujo cada una de las actividades deberán identificarse con un número colocado por fuera del cuadro en el ángulo superior derecho, conforme a la numeración utilizada en la descripción de la actividad. Toda la información contenida dentro de los símbolos, deberá ser escrita con mayúsculas centradas y sin negritas, tipo de letra Arial 6, tamaño uniforme de acuerdo a las necesidades de presentación.
- ◆ Es importante diagramar las actividades, de tal forma que se logre una adecuada distribución de los símbolos utilizados.
- ◆ Cuando se presente un documento en original y copia (s), se identificará de la siguiente manera: O/3, anotar la letra "O" para identificar el original y enseguida la diagonal y número total de copias. Esta identificación se anotará en el extremo inferior derecho dentro del símbolo del documento.
- ◆ No se deberá utilizar abreviaturas en la elaboración del Diagrama de Flujo.
- ◆ Para la elaboración del Diagrama de Flujo deberá utilizarse la simbología que a continuación se presenta:

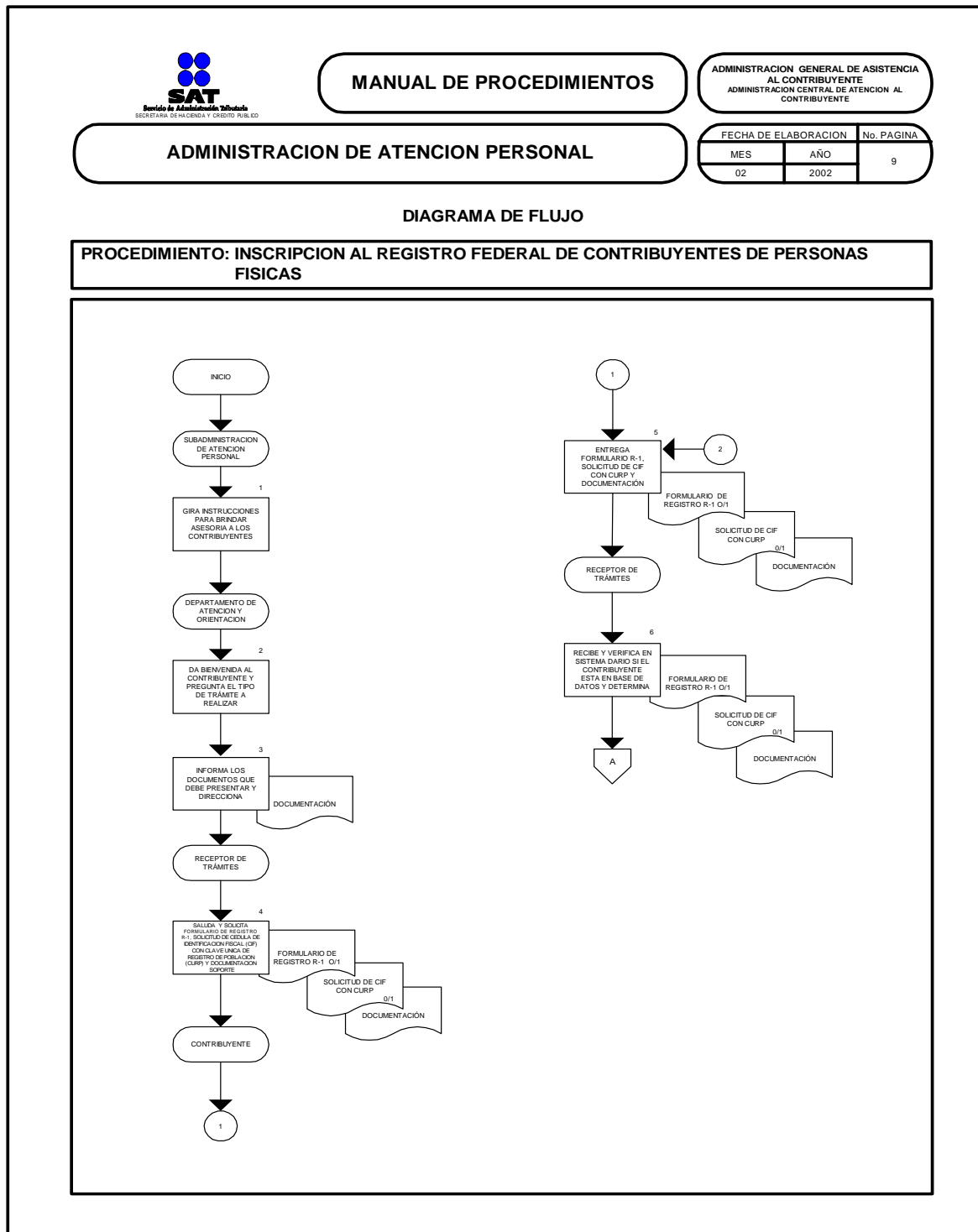
SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCION
	Inicio, Fin, e Interruptor	Representa el inicio o fin del procedimiento, o bien, cuando interviene un área responsable de la actividad. En todos los casos deberá anotarse en el interior del símbolo: Inicio, fin o el nombre del área, según corresponda.
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento. Deberá anotarse el nombre del procedimiento con el que conecta, dentro del símbolo.
	Actividad	Representa la ejecución de la actividad de un procedimiento, se utilizarán enunciados breves, con un resumen de la actividad descrita. En la parte superior derecha por fuera del símbolo, se anotará el número consecutivo de la actividad.
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se genere o participe en el desarrollo del procedimiento.
	Archivo definitivo	Indica que se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo Temporal	Indica que se guarda un documento durante un período establecido.
	Anotación	Se usa para comentarios adicionales a una actividad y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.

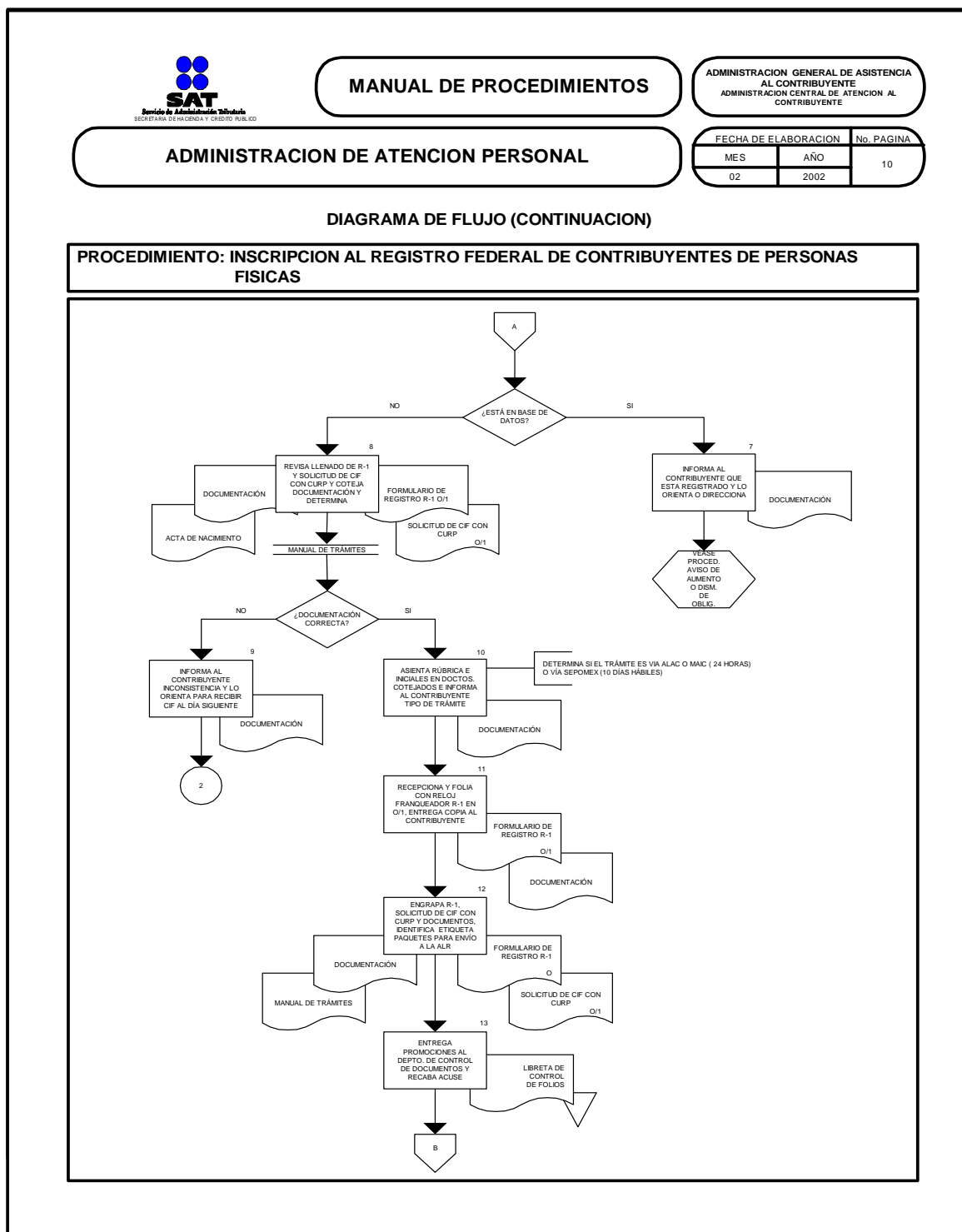
SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Comunicación remota	Representa la transmisión de información entre dos o más órganos administrativos vía telefónica, telegráfica y de radio entre otros.
 CONECTOR DE ENTRADA CONECTOR DE SALIDA	Conectores de actividad	Representa el enlace entre actividades dentro de un procedimiento y siempre tendrá que relacionarse un conector de salida y uno de entrada, utilizando números arábigos en forma progresiva, dependiendo del orden de aparición en el diagrama de flujo.
 FIN DE PAGINA INICIO DE PAGINA	Conectores de página	Representa el enlace de actividades del procedimiento en hojas diferentes y siempre tendrá que relacionarse un conector de página de entrada con uno de salida, utilizando letras para su fácil identificación.
	Dirección de flujo o línea de unión	Conecta símbolos, señalando el orden en que deben realizarse, representándose con líneas rectas, horizontales o verticales, o la combinación de ambas, evitando su cruce y utilizar en un mismo lado del símbolo de actividad, varias líneas de entrada y salida.
	Diskette	Representa el uso de disco flexible, dentro del desarrollo del procedimiento.
	Base de Datos	Representa el almacenamiento de información en forma organizada y manipulable.

Ejemplo



Ejemplo (continuación)



8. FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

En caso de que alguna actividad utilice formas a requisitar, deberá elaborarse el instructivo de llenado correspondiente.

Las formas e instructivos de llenado, deberán ordenarse de acuerdo a su aparición en la columna de Documentos Involucrados del o de los procedimientos que integran el manual, identificándolos con número de Anexo 1, 2, 3, etc., según corresponda e integrarse después de cada procedimiento.

Cuando una forma se utilice en dos o más procedimientos, ésta deberá incluirse en todos y cada uno de los procedimientos.

Para vincular las indicaciones del instructivo de llenado con la forma, cada espacio de la forma se deberá identificar con un número arábigo progresivo dentro de un círculo ejem. ①, ②, ③, etc., iniciando de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha hasta cubrir todos los campos de la forma.

Todas las formas e instructivos deberán agruparse por procedimiento en este apartado, por lo que no es necesario incluirles el encabezado o burbuja.

El formato de Instructivo de Llenado contiene el título "INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA:" y el nombre de la forma, ambos deberán ir con letra mayúscula, justificado y con negritas, y tres columnas: No., CONCEPTO y SE DEBE ANOTAR, cada una de ellas lleva su título propio, escrito con letra mayúscula, centrado, con negritas y sombreado. Ejemplo Pág. 36.

Ejemplo (Separador)

FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Ejemplo (Formas)

Anexo 1

FORMULARIO DE REGISTRO

SELO DEL RELOJ FRANQUEADOR

ANTES DE INICIAR EL LLENADO, LEA LAS INSTRUCCIONES DEL REVERSO.

ADMINISTRACION LOCAL DE RECAUDACION

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

INDICAR CON "X" PERSONA FISICA PERSONA MORAL SI EL TRAMITE ES: NORMAL COMPLEMENTARIO

DATOS GENERALES DEL CONTRIBUYENTE

3 APELLIDO INTERNO, MATERNO Y NOMBRE BL O DENOMINACION O RAZON SOCIAL

4 DOMICILIO FISCAL O DOMICILIO DEL ESTABLECIMIENTO: CALLE No. Y/O LETRA EXTERIOR No. Y/O LETRA INTERIOR

COLOMIA TELEFONO

REFERENCIA ENTRE LAS CALLES DE Y DE

MUNICIPIO O DELEGACION EN EL D.F. CODIGO POSTAL

LOCALIDAD ENTIDAD FEDERATIVA

SOLICITUD DE INSCRIPCION

FECHA DE NACIMIENTO O FECHA DE FIRMA DE LA ESCRITURA O DOCUMENTO CONSTITUTIVO AÑO MES DIA FECHA DE INICIO DE OPERACIONES AÑO MES DIA

ACTIVIDAD PREPONDERANTE (DESCRIBA)

OBLIGACIONES FISCALES (CLAVE)

6 EN CASO DE ESTAR OBLIGADO EN EL REGIMEN SIMPLIFICADO A PRESENTAR RELACION DE BIENES Y DEUDAS, INDIQUE MONTO DE: BIENES DEUDAS CAPITAL DE APORTACION

CAMBIO DE SITUACION FISCAL

OBLIGACIONES FISCALES (CLAVE)

MARQUE CON UNA "X" EL TIPO DE MOVIMIENTO AÑO MES DIA ALUMENTO DISMINUCION

1 ALUMENTO Y/O DISMINUCION DE OBLIGACIONES FISCALES

2 ASALARADOS QUE ALUMENTAN OBLIGACIONES POR OTRAS ACTIVIDADES ALUMENTO

3 CAMBIO DE DOMICILIO FISCAL

4 APERTURA DE ESTABLECIMIENTOS O LOCALES

5 CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS O LOCALES

6 SUSPENSION DE ACTIVIDADES

7 CAMBIO DE DENOMINACION O RAZON SOCIAL

8 REANUDACION DE ACTIVIDADES

9 INICIO DE LIQUIDACION

10 APERTURA DE SUCESION

11 LIQUIDACION TOTAL DEL ACTIVO

12 LIQUIDACION DE LA SUCESION

13 DEFUNCION

14 FUSION DE SOCIEDADES

15 ESCISION TOTAL DE SOCIEDADES

16 PERSONAS MORALES NO CONTRIBUYENTES (QUE NO ENTREN EN LIQUIDACION) AÑO MES DIA

SERVICIOS

1 ESTAMPAS CON CODIGO DE BARRAS 2 CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL (EDIFICION) 3 CEDULA DE IDENTIFICACION FISCAL (REDIPEDICION) 4 CONSTANCIA DE INSCRIPCION (I.E.C.) 5 SOLICITUD DE COPIAS DE DECLARACIONES

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL O LIQUIDADOR

APELLIDOS

NOMBRE(S)

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE, REPRESENTANTE LEGAL O LIQUIDADOR

SE PRESENTA POR DUPLICADO

Nota: Por ser un formato establecido no se elabora Ejemplo (Formas)

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

Ejemplo (Formas)

Anexo 2

SELLO DEL RELOJ FRANQUEADOR	SAT Servicio de Administración Tributaria <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO</small>	CURP				
SOLICITUD DE CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL CON CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (EXCEPTO ASALARIADOS Y ASIMILADOS)		1 REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES <input style="width: 100%;" type="text"/> 1.1 CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN <input style="width: 100%;" type="text"/>				
2 MARCAR CON "X" LA SITUACIÓN EN QUE SE ENCUENTRA <div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div> <input type="checkbox"/> SI CUENTA CON RFC Y CURP ASIGNADA POR EL REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN, DEBERÁ REQUISITAR LOS CAMPOS 1, 1.1 Y 3, ACOMPAÑANDO: - ORIGINAL DE LA CONSTANCIA CURP EXPEDIDA POR EL REGISTRO NACIONAL DE POBLACIÓN, LA CUAL LE SERÁ DEVUELTA DE INMEDIATO. - ORIGINAL DE LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL, MISMA QUE LE SERÁ CANJEADA POR LA CÉDULA QUE CONTENGA LA CURP. </div> <div> <input type="checkbox"/> SI NO CUENTA CON CURP NI RFC, DEBERÁ REQUISITAR LOS CAMPOS 3 Y 4, ACOMPAÑANDO: - DOCUMENTO PROBATORIO CORRESPONDIENTE. </div> <div> <input type="checkbox"/> SI YA TIENE ASIGNADA CLAVE DE RFC Y NO CUENTA CON CURP, DEBERÁ REQUISITAR LOS CAMPOS 1, 3 Y 4, ACOMPAÑANDO: - ORIGINAL DE LA CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN FISCAL, MISMA QUE LE SERÁ CANJEADA POR LA CÉDULA QUE CONTENGA LA CURP. </div> </div>						
3 DATOS DEL CONTRIBUYENTE						
APELLIDO PATERNO <input style="width: 100%;" type="text"/> APELLIDO MATERNO <input style="width: 100%;" type="text"/> NOMBRE(S) <input style="width: 100%;" type="text"/> MARQUE CON "X" SI ES: HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER <input type="checkbox"/> FECHA DE NACIMIENTO: AÑO <input style="width: 20px;" type="text"/> MES <input style="width: 20px;" type="text"/> DÍA <input style="width: 20px;" type="text"/>						
4 DOCUMENTO PROBATORIO						
PARA OBTENER LA CURP, ES NECESARIO QUE CON ESTA SOLICITUD ENTREGUE COPIA CERTIFICADA DEL DOCUMENTO PROBATORIO. EN LA RELACIÓN QUE APARECE A CONTINUACIÓN MARQUE CON "X" EL DOCUMENTO QUE PROPORCIONA E INDIQUE LOS DATOS QUE SE SOLICITAN.						
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">PERSONAS DE NACIONALIDAD MEXICANA POR NACIMIENTO</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">PERSONAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA RESIDENTES EN EL PAÍS</th> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <div> <div>41 ACTA DE NACIMIENTO INSCRITA ANTES DE 1982: <input type="checkbox"/></div> <div>ENTIDAD FEDERATIVA DONDE NACIÓ: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>LUGAR DONDE FUE REGISTRADO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>ENTIDAD FEDERATIVA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>MUNICIPIO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>AÑO DE REGISTRO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE LIBRO EN QUE SE ENCUENTRA ASENTADA EL ACTA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE ACTA DE NACIMIENTO O FOJA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> <div style="width: 2%;"> <div>42 ACTA DE NACIMIENTO INSCRITA A PARTIR DE 1982: <input type="checkbox"/></div> <div>CLAVE DE REGISTRO E IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CRIP): <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> </div> </div></td> <td style="vertical-align: top;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <div>43 DOCUMENTO MIGRATORIO: <input type="checkbox"/></div> <div>NÚMERO DEL REGISTRO NACIONAL DE EXTRANJEROS O EL NÚMERO DE EXPEDIENTE DEL DOCUMENTO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NACIONALIDAD: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> <div style="width: 2%;"> <div>44 CARTA DE NATURALIZACIÓN: <input type="checkbox"/></div> <div>AÑO DE EXPEDICIÓN: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE FOLIO DE LA CARTA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> </div> </td> </tr> </table>			PERSONAS DE NACIONALIDAD MEXICANA POR NACIMIENTO	PERSONAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA RESIDENTES EN EL PAÍS	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <div> <div>41 ACTA DE NACIMIENTO INSCRITA ANTES DE 1982: <input type="checkbox"/></div> <div>ENTIDAD FEDERATIVA DONDE NACIÓ: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>LUGAR DONDE FUE REGISTRADO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>ENTIDAD FEDERATIVA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>MUNICIPIO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>AÑO DE REGISTRO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE LIBRO EN QUE SE ENCUENTRA ASENTADA EL ACTA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE ACTA DE NACIMIENTO O FOJA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> <div style="width: 2%;"> <div>42 ACTA DE NACIMIENTO INSCRITA A PARTIR DE 1982: <input type="checkbox"/></div> <div>CLAVE DE REGISTRO E IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CRIP): <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <div>43 DOCUMENTO MIGRATORIO: <input type="checkbox"/></div> <div>NÚMERO DEL REGISTRO NACIONAL DE EXTRANJEROS O EL NÚMERO DE EXPEDIENTE DEL DOCUMENTO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NACIONALIDAD: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> <div style="width: 2%;"> <div>44 CARTA DE NATURALIZACIÓN: <input type="checkbox"/></div> <div>AÑO DE EXPEDICIÓN: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE FOLIO DE LA CARTA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> </div>
PERSONAS DE NACIONALIDAD MEXICANA POR NACIMIENTO	PERSONAS DE NACIONALIDAD EXTRANJERA RESIDENTES EN EL PAÍS					
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <div> <div>41 ACTA DE NACIMIENTO INSCRITA ANTES DE 1982: <input type="checkbox"/></div> <div>ENTIDAD FEDERATIVA DONDE NACIÓ: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>LUGAR DONDE FUE REGISTRADO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>ENTIDAD FEDERATIVA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>MUNICIPIO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>AÑO DE REGISTRO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE LIBRO EN QUE SE ENCUENTRA ASENTADA EL ACTA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE ACTA DE NACIMIENTO O FOJA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> <div style="width: 2%;"> <div>42 ACTA DE NACIMIENTO INSCRITA A PARTIR DE 1982: <input type="checkbox"/></div> <div>CLAVE DE REGISTRO E IDENTIFICACIÓN PERSONAL (CRIP): <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <div>43 DOCUMENTO MIGRATORIO: <input type="checkbox"/></div> <div>NÚMERO DEL REGISTRO NACIONAL DE EXTRANJEROS O EL NÚMERO DE EXPEDIENTE DEL DOCUMENTO: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NACIONALIDAD: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> <div style="width: 2%;"> <div>44 CARTA DE NATURALIZACIÓN: <input type="checkbox"/></div> <div>AÑO DE EXPEDICIÓN: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> <div>NÚMERO DE FOLIO DE LA CARTA: <input style="width: 100%;" type="text"/></div> </div> </div>					
5 DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL CLAVE ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN <input style="width: 100%;" type="text"/> REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES <input style="width: 100%;" type="text"/> APELLIDO PATERNO <input style="width: 100%;" type="text"/> APELLIDO MATERNO <input style="width: 100%;" type="text"/> NOMBRE (S) <input style="width: 100%;" type="text"/>	DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE LOS DATOS CONTENIDOS EN ESTA SOLICITUD SON CIERTOS <div style="border: 1px dashed black; height: 100px; width: 100%;"></div> FIRMA DEL INTERESADO O REPRESENTANTE LEGAL					

SE PRESENTA POR DUPLICADO

Nota: Por ser un formato establecido no se elabora instructivo de llenado

ADMINISTRACIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y CALIDAD
 ADMINISTRACIÓN CENTRAL DE CAPITAL HUMANO
 ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIÓN

GUÍA TÉCNICA PARA ELABORAR MANUALES ADMINISTRATIVOS

Ejemplo (Formas)

Anexo 3



ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

ADMINISTRACION LOCAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

DE: _____ 1 _____

FACTURA CONTROL DE ENTREGA DE SOBRES FISCALES					
FECHA DE RECEPCION			SOBRES FISCALES FOLIOS		TOTALES DE
DIA	MES	AÑO	DEL	AL	PIEZAS
2	3	4	5	6	7
OBSERVACIONES			TOTAL		
TRAMITE	01				
TRAMITE	02				
TRAMITE	03	8			
TRAMITE	04				
TRAMITE	05				
TOTAL					

<p>SELLO DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS</p> <p>9</p> <p>NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE</p>	<p>SELLO DE LA ALAC MODULO SEDE</p> <p>10</p> <p>NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE</p>
---	---

Ejemplo (Instructivo de Llenado)

ANEXO 3

INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA: FACTURA CONTROL DE ENTREGA DE SOBRES FISCALES.

No.	CONCEPTO	SE DEBE ANOTAR
1	DE: _____	El nombre de la Administración Local de Asistencia al Contribuyente que corresponda.
2	DIA DE RECEPCIÓN	En dos dígitos (arábigos) el día que corresponda a la emisión de la factura.
3	MES DE RECEPCIÓN	En dos dígitos (arábigos) el mes que corresponda a la emisión de la factura.
4	AÑO DE RECEPCIÓN	En dos dígitos (arábigos) el año, que corresponda a la emisión de la factura.
5	NUMERO DE FOLIO DEL	El folio con el que inicia la entrega de sobres fiscales al Departamento de Control de Documentos que ampara la factura.
6	NUMERO DE FOLIO AL	El folio con el que concluye la entrega de sobres fiscales al Departamento de Control de Documentos y que ampara la factura.
7	REGISTRO DE PIEZAS	El total de sobres fiscales, mismos que corresponderán al folio inicial y folio final.
8	TIPO DE TRAMITE	Desglosar por tipo de trámite el total de sobres fiscales que ampara la factura.
9	SELLO Y FIRMA DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL	El nombre y firma de la persona autorizada para la recepción de la factura y asentar el sello.
10	SELLO Y FIRMA DE LA ALAC	El nombre y firma de la persona autorizada en el Módulo para la entrega y sello correspondiente.

9. INFORMACIÓN ADICIONAL

La unidad administrativa podrá disponer de este apartado para señalar aspectos o conceptos complementarios al manual, que no pudieran ser incluidos en los apartados que el índice de forma específica contempla para la elaboración del manual.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Este apartado se podrá utilizar para Manuales ya registrados siempre y cuando el registro no tenga una antigüedad mayor a 6 meses, y para cambios mínimos entendiendo por éstos, aquellos que no afecten de manera sustancial el contenido del mismo, ejemplo, integración o modificación de un procedimiento, en el caso de que el manual integre varios, modificación o integración de una política y cambio de nomenclatura.

CONTROL DE CAMBIOS		
NOMBRE DEL MANUAL	FECHA DE REGISTRO	JUSTIFICACION DE CAMBIOS
	FECHA DE MODIFICACION	

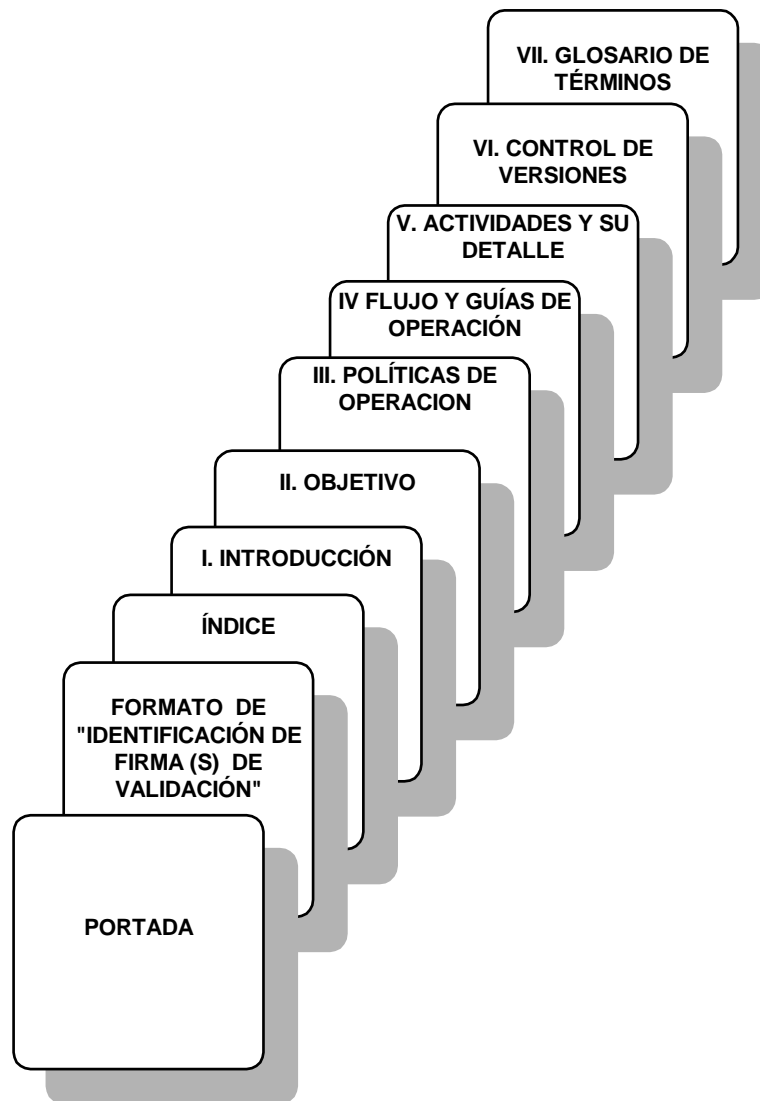
CAPÍTULO III MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS

CONFORMACIÓN

1. CONTENIDO

El Manual de Procedimientos deberá contener los siguientes apartados así como un encabezado y pie de página en todo el documento a continuación un ejemplo:

:




2. PORTADA

Es la identificación del manual y deberá contener los siguientes datos:

- **Logo-símbolo del SAT:** De acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Identidad del Servicio de Administración Tributaria.
- **Datos del Proceso:** En los campos correspondientes anotar la clave y el nombre del proceso, el nombre del subproceso, y en su caso la última fecha de actualización.
- **Versión:** Se deberá mantener un número consecutivo 1.0, 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0. 2.1,2.9, 3.0, ...
- **Datos del manual:** En la parte inferior anotar el número de la versión, la fecha de la vigencia (mes dos dígitos y año cuatro dígitos) y número de páginas.

Ejemplo Portada:



Logo del SAT: Servicio de Administración Tributaria, SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO

(Clave y nombre del Subproceso)

Proceso: (Clave y nombre del proceso)

Versión 1.0

Fecha de última revisión (día, mes y año)

Version: 0.0

Fecha de Elaboración: DIABESUÑO

No. de Página: 1 de 12

Este Manual será válido solo si se consulta en la página de INTRASAT y en forma impresa, cuando esté certificado por la ACRH de AGIC.

3. FORMATO DE IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN


Garantizan que el manual de procesos está debidamente autorizado por los responsables del subproceso, y dan certeza jurídica a quienes lo aplican que es la versión vigente.

Para proceder al registro del manual deberán validarlo requisitando el formato "Identificación de Firma (s) de Validación" el dueño del subproceso, la instancia jurídica y/o normativa de la unidad administrativa emisora del manual y el titular de la Administración de Organización.

FIRMAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO (CLAVE Y NOMBRE DEL SUPROCESO).		
NO. DE VERSIÓN Versión 1.0	FECHA (DÍA MES Y AÑO)	VALIDA _____ Nombre y Cargo del dueño del Subproceso Responsable de aplicación del subproceso
		 _____ Nombre y cargo Área Normativa y/o Jurídica
		 _____ Nombre Titular de la Administración de Organización de la ACCH

4.- ENCABEZADO

Ejemplo (Encabezado de Manual de Procedimientos de Procesos)

Logosímbolo del Servicio de Administración Tributaria.	Leyenda MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO NÚMERO Y NOMBRE DEL SUBPROCESO	Leyenda PROCESO: NÚMERO Y NOMBRE DEL PROCESO
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBPROCESO 9.10.1 MANTENER LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	PROCESO: 9.10 DISEÑAR LA ORGANIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Ejemplo (Pie de página de Manual de Procedimientos de Procesos)

Para efectos de seguridad en la información que se difunde, todo el documento debe contener la leyenda "Este manual será válido sólo si se consulta en la página Web del SAT y en forma impresa certificado por la ACCH de la AGIC" a pie de página en arial narrow 8 puntos

Versión: Se deberá mantener un número consecutivo 1.0, 1.1., 1.2, 1.3,	Fecha: mes (dos dígitos) y año 4 dígitos.	Número de página consecutivo y total de páginas que integran el manual.
Versión 1.0	Fecha de Elaboración 01/06/2006	No. de Página 39 de 39

"Este manual será válido sólo si se consulta en la página Web del SAT y en forma impresa certificado por la ACCH de la AGIC"

5. ESTILO DE DOCUMENTO

Los manuales administrativos, deberán ser sistematizados, capturados en el paquete Word para Windows (se sugiere el uso de tablas con el fin de evitar la desconfiguración de la información), con letra tipo **Arial Narrow de 12 puntos**, para los procesos de los componentes del proyecto Plataforma deberán contar con una liga a la diagramación en ARIS en el subproceso, así como en las actividades y tareas que integran el mismo.

Las hojas que se utilizarán para la formulación del manual, deberán ser tamaño carta y en forma vertical, con el siguiente formato:

- El tipo de letra a utilizar en todo el documento debe ser Arial Narrow a 12 puntos.
- Sangrías y tabuladores de 1 cm.
- Viñetas de guión (-).
- Mayúsculas y minúsculas de acuerdo a las reglas gramaticales, evitar el uso de abreviaturas.
- Márgenes:

Izquierdo	3 cm.
Derecho	2 cm.
Superior	4 cm.
Inferior	2cm.

ESTRUCTURA

1. **ÍNDICE:** Es la relación de los apartados que integran el manual. La paginación deberá ser progresiva y con numeración arábica, deberá contener hipervínculos dentro del mismo documento.

ÍNDICE

Página

- I. Introducción
- II. Objetivo del Subproceso
- III. Políticas de Operación del Subproceso
- IV. Flujo y Guías Rápidas del Subproceso
- V. Actividades del Subproceso y su detalle
 - [9.11.5.1 Comunicar las trayectorias de carrera](#)
 - [9.11.5.2 Acordar trayectorias con el empleado](#)
 - [9.11.5.3 Decidir tipo de información que se requiere reunir y valorar](#)
 - [9.11.5.4 Definir y calendarizar compromisos de carrera](#)
 - [9.11.5.5 Dar seguimiento a objetivos y compromisos](#)
 - [9.11.5.6 Crear árbol de sucesiones](#)
 - [9.11.5.7 Gestionar planes de sucesión](#)
- VI. Control de versiones
- VII. Glosario de términos

2. INTRODUCCIÓN

Es la presentación del manual, debe escribirse con un lenguaje claro y conciso. Esta parte del manual debe contener:

- Propósito básico del manual.
- Descripción breve del subproceso.
- El señalamiento del área dueña del subproceso.
- Las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, como por ejemplo la importancia de mantener permanentemente actualizado el manual.
- Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado el manual.

3. OBJETIVO DEL SUBPROCESO

Es la razón fundamental tanto operativa como estructural dentro de la administración tributaria. Sólo puede haber un objetivo por subproceso y debe cumplir con lo siguiente:

- iniciar con verbo en infinitivo
- utilizar lenguaje claro y cotidiano
- establecer el responsable de la aplicación del subproceso
- responder a los cuestionamientos ¿Qué hace? y ¿Para qué se hace?
- evitar adjetivos calificativos, gerundios y abreviaturas.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL SUBPROCESO

Es el lineamiento interno de carácter general que orienta la toma de decisiones en cuanto al desarrollo de actividades que se llevan a cabo en cada subproceso. Debe de establecer el o los roles responsables de la toma de decisiones; se debe señalar el área o áreas de carácter interno o externo a quién aplica.

En caso de ser necesario señalar aspectos cronológicos (ubicar tiempo y espacio, fecha de entrega, plazos cumplidos, períodos sancionados, así como lugar de aplicación).

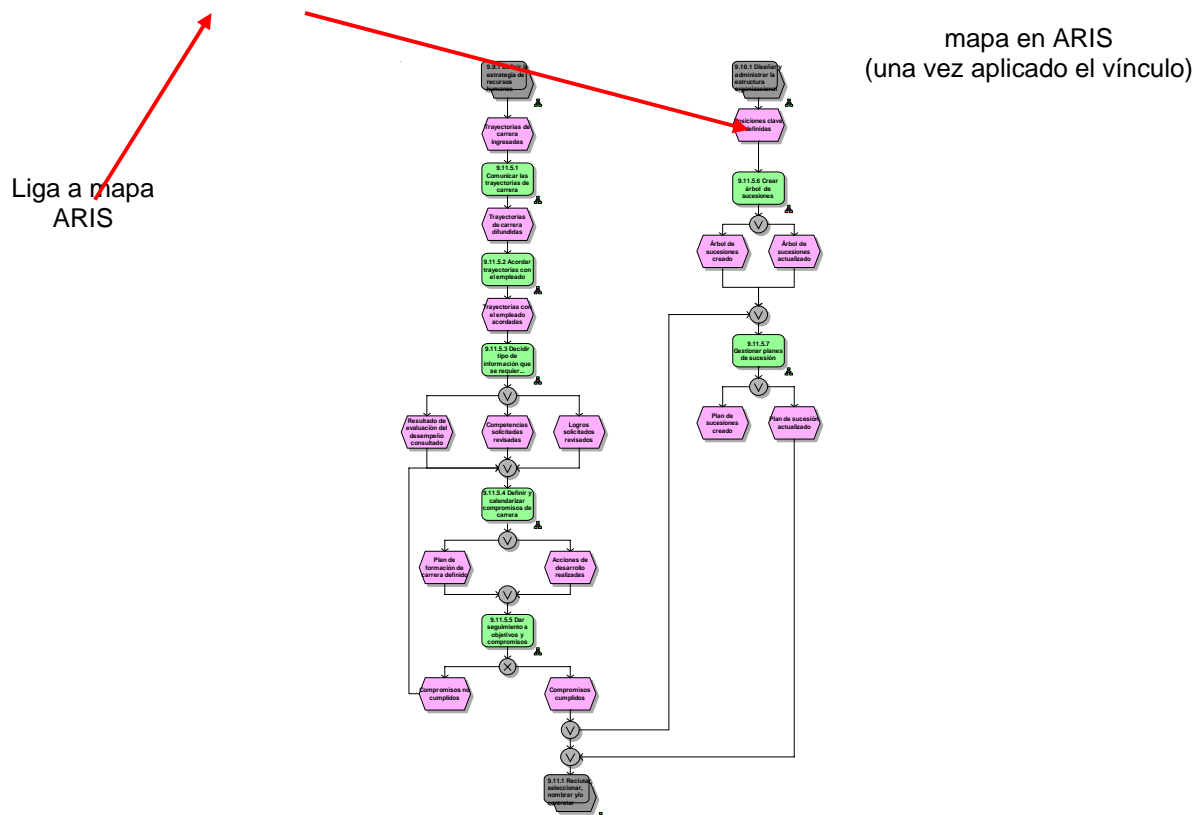
5. FLUJO Y GUÍAS DE OPERACIÓN DEL SUBPROCESO

FLUJO

Es una representación gráfica de la secuencia en que se realizan las actividades de un subproceso.

Este apartado necesita una liga al mapa del Subproceso en ARIS. Por lo anterior, el responsable de documentar el manual, debe identificar la dirección electrónica del mapa y vincularla en el icono correspondiente, información proporcionada por el área de Metodología de Procesos de Plataforma a cargo de Carlos Montes García, Teléfono 51 30 76 46, ext. 23246, correo electrónico carlos.montes@sat.gob.mx,.

Ejemplo: IV. FLUJO DEL SUPROCESO 9.11.5 Elaborar Planes de Carrera y Sucesiones



GUÍAS RÁPIDAS DEL SUBPROCESO (Clave y nombre del subproceso).

Especificar número y nombre las guías rápidas y realizar un vínculo al documento respectivo.

Ejemplo:

[Guía rápida 303 Creación de un Plan de Carrera](#)

[Guía rápida 304 Creación de Plan de Sucesiones](#)

[Guía rápida 312 Crear Trayectoria de Carrera](#)



[Guía rápida 313 Crear Preferencias Geográficas para Planes de Carrera](#)

6. ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO Y SU DETALLE

La relación de actividades se debe vincular a una tabla con el detalle de las tareas que componen la actividad. Esta tabla se integra por: puesto responsable, descripción de la tarea, documentos involucrados, datos de entrada, datos de salida.

Este apartado necesita una liga al mapa de las actividades y tareas en ARIS. Por lo anterior, el responsable de documentar el manual, debe identificar la dirección electrónica del mapa y vincularla en el icono correspondiente, información proporcionada por el área de Metodología de Procesos de Plataforma a cargo de Carlos Montes García, Teléfono 51 30 76 46, ext. 23246, correo electrónico carlos.montes@sat.gob.mx,.



DETALLE DE LA ACTIVIDAD	9.11.5.1 Comunicar las trayectorias de carrera	 CPE	 DAF
-------------------------	--	---	---

Puesto Responsable	Descripción de la tarea	Documentos involucrados	Datos de entrada	Datos de Salida
Central Subadministrador de Plan de Carrera Jefe de Departamento de Integración de Trayectorias Analista de Recursos Humanos.	9.11.5.1.1 Integrar catálogo de trayectorias de carrera	Guía rápida 312 Crear Trayectoria de Carrera	Estructura autorizada, Puestos, roles y posiciones.	Trayectorias
Central Administrador de Desarrollo de Personal Enlace de servicios administrativos de las unidades de negocio.	9.11.5.1.2 Dar a conocer las trayectorias de carrera Difundir trayectorias de carrera a través de los medios de comunicación institucionales del SAT.		Estrategia de difusión	Campana de difusión.

Cuando una actividad requiera mas de una página, la tabla deberá conservar el encabezado agregando (continuación)

DETALLE DE LA ACTIVIDAD	9.11.5.1 Comunicar las trayectorias de carrera (Continuación)	 CPE	 DAF
-------------------------	---	---	---

Puesto Responsable	Descripción de la tarea	Documentos involucrados	Datos de entrada	Datos de Salida
Central Subadministrador de Plan de Carrera Jefe de Departamento de Integración de Trayectorias	9.11.5.1.3 Integrar catálogo de trayectorias de carrera	Guía rápida 312 Crear Trayectoria de Carrera	Estructura autorizada, Puestos, roles y posiciones.	Trayectorias

6.1.- ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL DETALLE DE LA ACTIVIDAD

Puesto Responsable

Puesto que realiza la tarea, deberá mencionar todos los puestos y ubicación de acuerdo al modelo operativo involucrados en el desarrollo de la tarea (dueños del subproceso, centro de servicio, módulo, presencia y enlace administrativo) y los mismos deberán coincidir con la nomenclatura de la estructura autorizada.

Descripción de la tarea

Tarea

Las tareas son las acciones que de forma secuencial se realizan en una actividad. Cada una de las tareas debe transcribirse textualmente respetando el número y nombre reflejado en ARIS y tener una liga directa al mapa correspondiente Diagrama de Asignación de Funciones (DAF).

Descripción

Es la relatoría secuencial y cronológica que precisa la realización de una tarea. El responsable de elaborar el manual debe describir en forma clara y precisa las diferentes opciones para desarrollar la tarea.

Documentos involucrados

Anotar nombres y claves de aquellos documentos implicados en el desarrollo de la tarea, éstos estarán relacionados de acuerdo a la secuencia en que deben ser consultados o utilizados, todos los documentos y/o formatos involucrados deberán ser integrados por el dueño del subproceso a documentum y contar con un instructivo de llenado.

Ejemplo: Guías rápidas, lineamientos, metodología, formatos.

¿En qué se hace?

Mencionar el nombre de los sistemas que se utilizan para realizar la tarea ya sea de un sistema legado o PS, en cualquier caso, especificar el módulo correspondiente.

Guías Rápidas

Se debe mencionar el número y título de la Guía Rápida que apoyará en la realización de la tarea.

Datos de entrada

Informe requerido para iniciar la tarea, dato, documento, dictamen o catálogo.

Datos de salida

Informe que resulta del desarrollo de la tarea, dato, documento, dictamen o catálogo.

7. CONTROL DE VERSIONES

En forma rápida permite identificar el histórico de las modificaciones que ha tenido el manual.

Versión No.	Fecha de revisión	Descripción del cambio	Aprobado por
0.0	15/12/2005	Emisión inicial debido a la implementación del Componente Administración General y Servicios	<div></div> <p>Líder del Subproceso Responsable de aplicación de proceso</p>

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

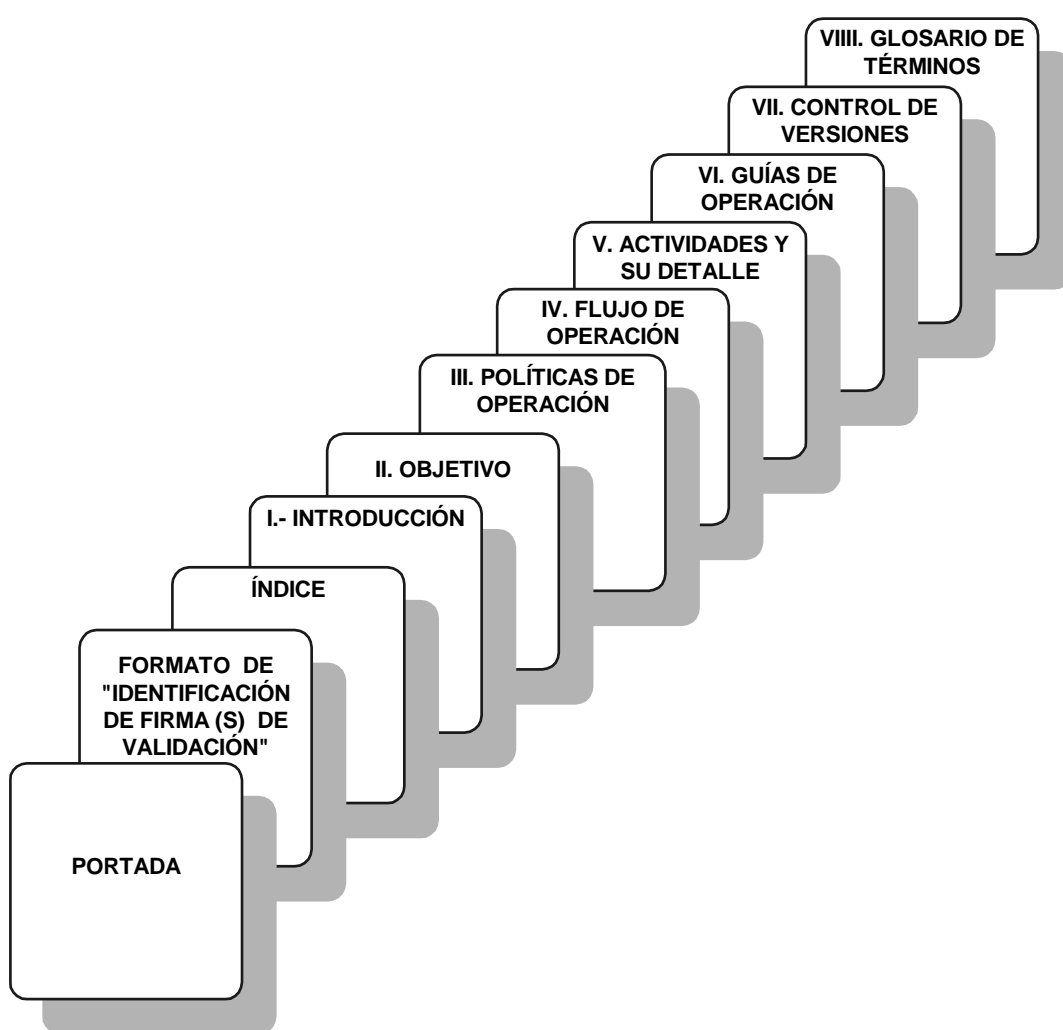
Es la definición de algunos términos utilizados, en el manual.

Concepto	Significado
Personal del SAT	Toda Persona que ocupe un cargo o plaza
Puesto	Unidad impersonal que se encuentra establecida en el Catalogo de puestos del SAT y que describe funciones, implica deberes específicos, delimita jerarquías y capacidades.
ACRH	Administración Central de Recursos Humanos
SAT	Servicio de Administración Tributaria
Áreas Administrativas	Áreas responsables de la administración de los recursos humanos, en el nivel central y local.

CAPÍTULO IV MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS CONFORMACIÓN

1. CONTENIDO

El Manual de Procedimientos de Servicios deberá contener los siguientes apartados, así como encabezado y pie de página en todo el manual a continuación ejemplo:



2. PORTADA

Es la identificación del manual y deberá contener los siguientes datos:

- **Logo-símbolo del SAT:** de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Identidad del Servicio de Administración Tributaria.
- **Datos del servicio:** En los campos correspondientes anotar el nombre y clave del servicio, el nombre del subservicio, y en su caso la última fecha de revisión.
- **Versión:** Se deberá mantener un número consecutivo 1.0, 1.1., 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 2.0, 2.1,2.9, 3.0, ...
- **Datos del manual:** en la parte inferior anotar el número de la versión, la fecha de la vigencia y número de páginas.

Ejemplo Portada:

 SAT Servicio de Administración Tributaria <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small>			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBSERVICIO			
(nombre y clave del subservicio)			
Servicio: Nombre y clave del servicio			
Versión 1.0			
Fecha de última revisión 15 de abril de 2006			
<table border="1"><tr><td>Versión 2.0</td><td>Fecha de Elaboración 15/04/2006</td><td>No. de Página 1 de 12</td></tr></table>	Versión 2.0	Fecha de Elaboración 15/04/2006	No. de Página 1 de 12
Versión 2.0	Fecha de Elaboración 15/04/2006	No. de Página 1 de 12	
<small>Este Manual será válido sólo si se consulta en la máquina de INTRASAT y en forma impresa cuando esté certificado por la ACRH de AGIC</small>			

3. FORMATO DE IDENTIFICACIÓN FIRMAS DE VALIDACIÓN

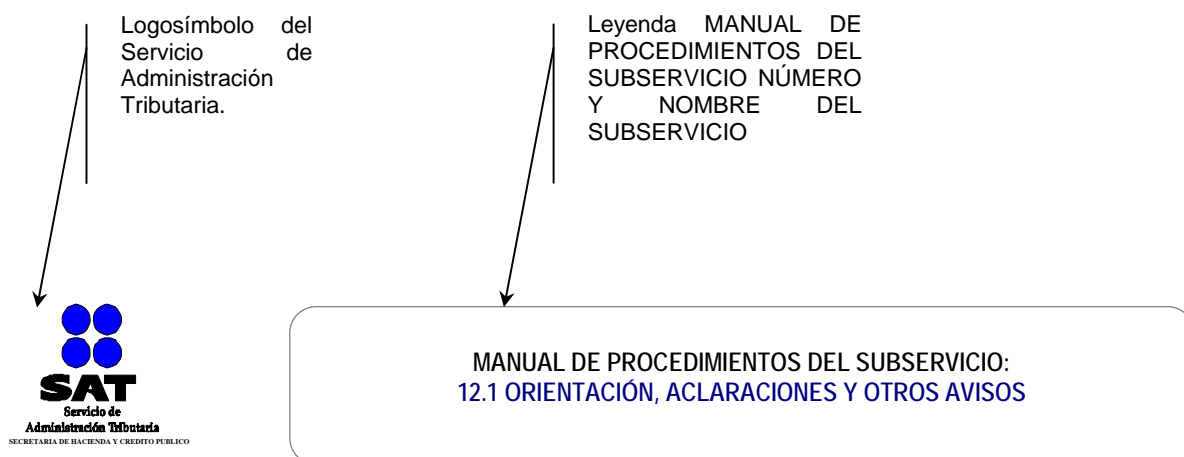
Garantizan que el manual de procedimientos de servicios o subservicios está debidamente autorizado por los responsables de normar y establecer las reglas de negocio para la operación del servicio y por los responsables de su operación por los diversos canales definidos. Dando, con lo anterior, certeza a quienes lo aplican que es la versión vigente.

Para proceder al registro del manual deberán validarlo requisitando el formato "Identificación de Firma (s) de Validación" los dueños del servicio, la instancia jurídica y/o normativa de la unidad administrativa emisora del manual y el titular de la Administración de Organización, también lo deberán firmar otros responsables involucrados.

FIRMAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SUBSERVICIO 1.1.- INSCRIPCIÓN DE CONTRIBUYENTES.		
NÚMERO DE VERSIÓN Versión 1.0	FECHA 31/05/2006	DUEÑO DEL SERVICIO _____ (Nombre y puesto).
		OPERADOR DEL SERVICIO _____ (Nombre y puesto).
		AREA NORMATIVA Y/O JURIDICA _____ (Nombre y puesto)
		TITULAR QUE REGISTRA EL MANUAL _____ (Nombre y puesto)

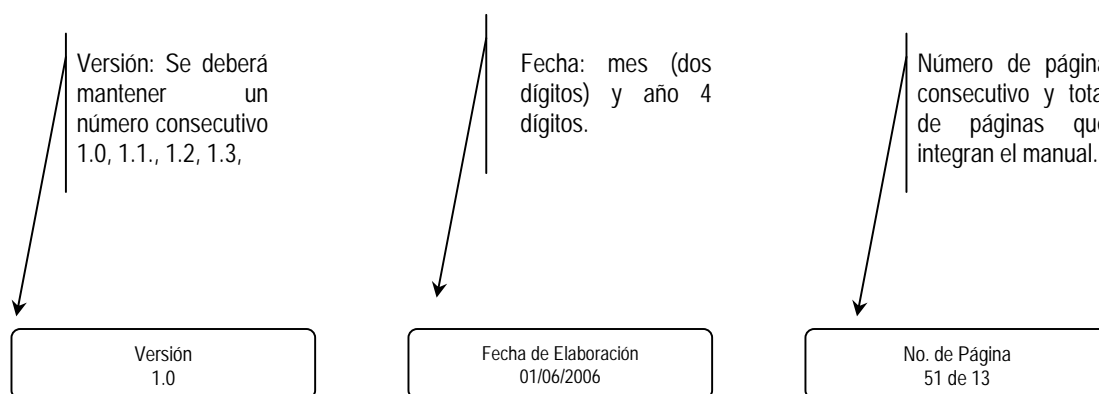
4.- ENCABEZADO

Ejemplo (Encabezado de Manual de Procedimientos de Servicio)



Ejemplo (Pie de página de Manual de Procedimientos de Servicio)

Los textos deben tener estilo título de párrafo. Para efectos de seguridad en la información que se difunde, todo el documento debe contener la leyenda "Este manual será válido sólo si se consulta en la página Web del SAT y en forma impresa certificado por la ACCH de la AGIC" a pie de página en arial narrow 8 puntos.



"Este manual será válido sólo si se consulta en la página Web del SAT y en forma impresa certificado por la ACCH de la AGIC"

5. ESTILO DE DOCUMENTO

Los manuales administrativos, deberán ser sistematizados, capturados en el paquete Word para Windows (se sugiere el uso de tablas con el fin de evitar la desconfiguración de la información), con letra tipo **Arial Narrow de 12 puntos**, para los servicios de los componentes del proyecto Plataforma.

Las hojas que se utilizarán para la formulación del manual, deberán ser tamaño carta y en forma vertical, con el siguiente formato:

- El tipo de letra a utilizar en todo el documento debe ser Arial Narrow a 12 puntos.
- Sangrías y tabuladores de 1 cm.
- Viñetas de guión (-).
- Mayúsculas y minúsculas de acuerdo a las reglas gramaticales
- Encabezado

Márgenes:	Izquierdo	2,5 cm.
	Derecho	1.5 cm.
	Superior	4 cm.
	Inferior	2 cm.

ESTRUCTURA

1. **ÍNDICE:** Es la relación de los apartados que integran el manual. La paginación deberá ser progresiva y con numeración arábica y contener hipervínculos dentro del mismo documento.

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	
II. Objetivo del Servicio o Subservicio	
III. Políticas de Operación del Servicio o Subservicio	
IV. Flujo de Operación del Servicio o Subservicio	
V. Actividades del Servicio o Subservicio y su detalle	
2.1.1 Recibe al Contribuyente o Representante Legal.	
2.1.2 Crear el caso.	
2.1.3 Recibe documentación presentada.	
2.1.4 Realiza validación en el padrón y validaciones asociadas al servicio.	
2.1.5 Valida documentación recibida y realiza precaptura del movimiento.	
2.1.6 Realiza registro de datos a actualizar.	
VI. Guías de Operación del Servicio o Subservicio	
VII. Control de versiones	
VIII. Glosario de términos	

2. INTRODUCCIÓN

Es la presentación del manual, debe escribirse con un lenguaje claro y conciso. Esta parte del manual debe contener:

- Propósito básico del manual
- Descripción breve del subservicio
- Mencionar el área dueña del subservicio
- Observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, como por ejemplo la importancia de mantener actualizado el manual.
- Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado el manual.

3. OBJETIVO DEL SERVICIO O SUBSERVICIO

Es la razón fundamental del servicio o subservicio tanto operativa como estructural dentro de la administración tributaria. Sólo puede haber un objetivo por servicio o subservicio y deben cumplir con lo siguiente:

- iniciar con verbo en infinitivo
- utilizar lenguaje claro y cotidiano
- establecer el responsable de la aplicación del subservicio
- responder a los cuestionamientos ¿Qué hace? y ¿Para qué se hace?
- evitar adjetivos calificativos, gerundios y abreviaturas.

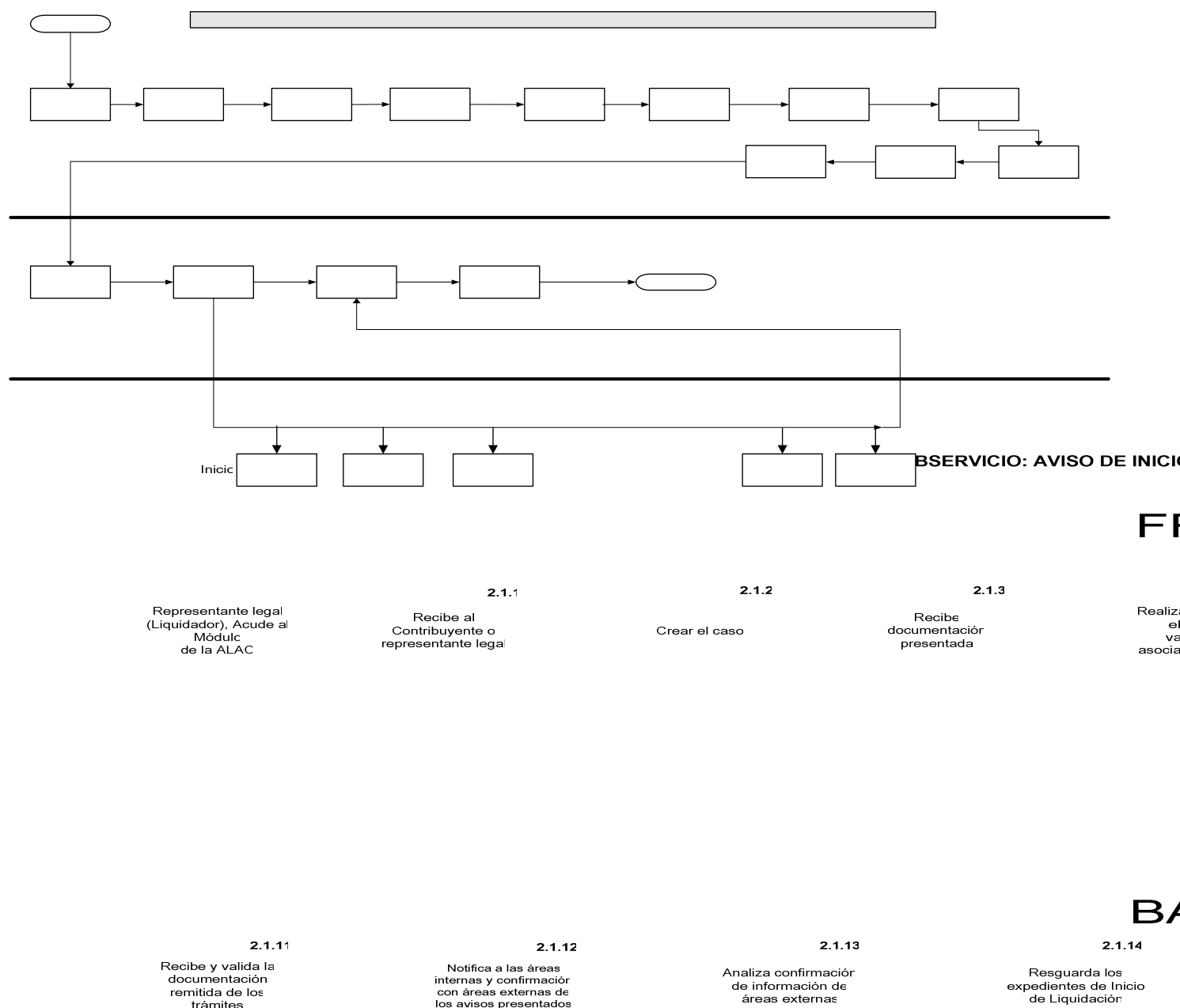
4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO O SUBSERVICIO

Es el lineamiento interno de carácter general que orienta la toma de decisiones en cuanto al desarrollo de actividades que se llevan a cabo en cada servicio o subservicio. Debe de establecer el o los roles responsables de la toma de decisiones; se debe señalar el área o áreas de carácter interno o externo a quién aplica.

En caso de ser necesario señalar aspectos cronológicos (ubicar tiempo y espacio, fecha de entrega, plazos cumplidos, períodos sancionados, así como lugar de aplicación).

5. FLUJO DE OPERACIÓN DEL SERVICIO O SUBSERVICIO

Es flujo de operación que muestra de manera estructurada las actividades generales del servicio o subservicio. A continuación se muestra un ejemplo de dicho Flujo de Operación de un Subservicio.



6. ACTIVIDADES DEL SERVICIO O SUBSERVICIO Y SU DETALLE

La relación de actividades se debe vincular a una tabla con el detalle de las tareas que componen la actividad. Esta tabla se integra de roles de los responsables, tarea, descripción de la tarea y documentos involucrados.

V. DETALLE DE LA ACTIVIDAD		2.1.1 Recibe al Contribuyente o Representante Legal.	
Rol Responsable	Tarea	Descripción de la tarea	Documentos involucrados
Agente de Atención	2.1.1.1 Aplicar protocolo de comunicación	1. El representante legal (Liquidador) se presenta en la ventanilla de la ALAC a solicitar verbalmente el trámite de Inicio de Liquidación. 2. El Agente de Atención da la bienvenida al representante legal (Liquidador) con base al protocolo de atención.	Protocolo de comunicación

VI.1 ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL DETALLE DE LA ACTIVIDAD

Rol Responsable

Puesto que realiza la tarea, deberán mencionar todos los puestos involucrados en el desarrollo de la tarea.

Tarea

Las tareas son las acciones que de forma secuencial se realizan en una actividad. Cada una de las tareas debe describirse y numerarse progresivamente.

Descripción de la tarea

Descripción

Es la relatoría secuencial y cronológica que precisa la realización de una tarea. El responsable de elaborar el manual debe describir las diferentes opciones o criterios para desarrollar la tarea.

¿En qué se hace?

Mencionar el nombre de los sistemas que se utilizan para realizar la tarea ya sea de un sistema legado o PeopleSoft, en cualquier caso, especificar el módulo correspondiente.

Guías Rápidas

Se debe mencionar el número y nombre de la Guía Rápida que nos apoyará para la realización de la tarea.

Documentos involucrados

Anotar nombres, claves, de aquellos documentos implicados en el desarrollo de la tarea.

7. GUÍAS DE OPERACIÓN DEL SERVICIO O SUBSERVICIO

Especificar número y nombre de la guía rápida, y realizar un vínculo al documento respectivo.

Ejemplo:

[Guía rápida 400 de Actualización del RFC](#)

8. CONTROL DE VERSIONES

Permite identificar el histórico de las modificaciones que ha tenido el manual en forma rápida.

Versión No.	Fecha de revisión	Descripción del cambio	Aprobado por
0.0	24/03/06	Emisión inicial debido a la implementación del Componente Identificación del Contribuyente.	DUEÑO DEL SERVICIO ----- (Nombre y puesto)
			----- (Nombre y puesto)
			TITULAR QUE REGISTRA EL MANUAL _____ Lic. Santiago Hernández Villegas Administrador de Organización de la ACCH

9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Es la definición de algunos términos utilizados, en el manual.

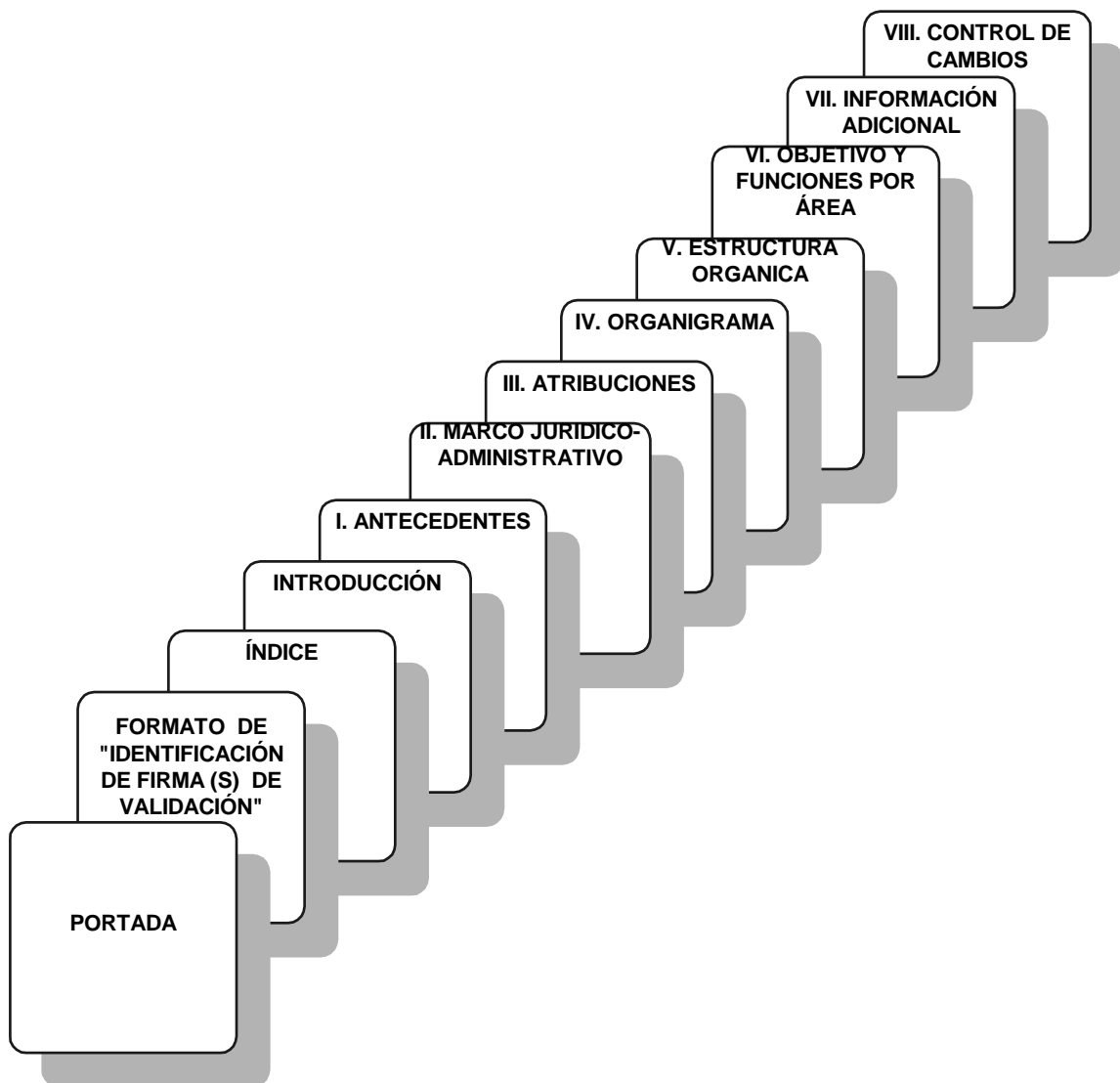
Concepto	Significado

CAPÍTULO V MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

CONFORMACIÓN

1. CONTENIDO

El Manual de Organización Específico deberá contener los siguientes apartados:



2. PORTADA

Es la identificación del manual y deberá contener los siguientes datos:

- ♦ En la parte superior central, aparecerá el logotipo del SAT de acuerdo a lo dispuesto en el Manual de Identidad del Servicio de Administración Tributaria.
- ♦ En la parte central, se anotará el nombre completo del manual (Manual de Organización Específico de.....).
- ♦ En la parte inferior central la fecha de elaboración del manual: mes (con letra) y año (cuatro dígitos).

Ejemplo



3. FORMATO DE "IDENTIFICACIÓN DE FIRMA (S) DE VALIDACIÓN"

Para proceder al registro del manual, el titular de la unidad administrativa responsable de la información contenida en el Manual de Organización Específico correspondiente, la instancia jurídica y/o normativa de la unidad administrativa emisora del manual y el de la Administración de Organización, deberán validarlo requisitando el formato "Identificación de Firma(s) de Validación".

Ejemplo

"IDENTIFICACIÓN DE FIRMA(S) DE VALIDACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE...", Arial 12, negritas (Mayúsculas)

Títulos, Arial 12 Subrayado y negritas

Nombre y puesto del Titular del Área emisora del Manual, Arial 12


Nombre del Administrador de Organización, Arial 12

Firma de los titulares de las áreas mencionadas

IDENTIFICACION DE FIRMA(S) DE VALIDACION DEL MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO DE LA ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	
NOMBRE Y PUESTO	FIRMA
Lic. - - - - - Administrador General de Asistencia al Contribuyente	
Lic. - - - - - Área Normativa y/o Jurídica	
Lic. - - - - - Administrador de Organización	

4. ENCABEZADO

Ejemplo (Encabezado Manual de Organización Específico)

 SAT <small>Servicio de Administración Tributaria SECRETARÍA DE HACIENDA Y CREDITO PÚBLICO</small>	<p>Logosímbolo del Servicio de Administración Tributaria.</p>	<p>Leyenda "MANUAL ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO", Arial negritas.</p>						
<div></div>								
<div></div>	<div></div>	<table border="1"><tr><td colspan="2">FECHA DE ELABORACION</td><td>No. PAGINA</td></tr><tr><td>M E S</td><td>AÑO</td><td></td></tr></table>	FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA	M E S	AÑO	
FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA						
M E S	AÑO							
<p>Nombre del área que aplica el Manual, Arial 12, negritas.</p>	<p>Fecha de elaboración del Manual, mes (dos dígitos) y año (cuatro dígitos), y el número de página, Arial 10.</p>	<p>Las Leyendas "FECHA DE ELABORACION, MES, AÑO y No. PAGINA", deberán llevar letra Arial 8</p>						

5. ESTILO DE DOCUMENTO

- ◆ Los manuales administrativos, deberán ser sistematizados, capturados en el paquete Word para Windows (se sugiere el uso de tablas con el fin de evitar la desconfiguración de la información), con letra tipo **Arial Narrow de 12 puntos**, respecto a los organigramas deberán realizarse en el Paquete Visio 5.0.
- ◆ Las hojas que se utilizarán para la formulación del manual, deberán ser tamaño carta y en forma vertical, con el siguiente formato:
 - Márgenes:


Izquierdo	3 cm.
Derecho	2 cm.
Superior	5 cm.
Inferior	2 cm.
 - Encabezado
 - Sangrías y tabuladores de 1 cm.
 - Mayúsculas y minúsculas de acuerdo a las reglas gramaticales.
 - Viñetas de guión (-)

ESTRUCTURA

1. ÍNDICE

Es la relación de los apartados que integran el manual. La paginación deberá ser progresiva y con numeración arábica.

Ejemplo


	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO									
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	<table border="1"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACION</th><th rowspan="2">No. PAGINA</th></tr><tr><th>MES</th><th>AÑO</th></tr><tr><td>10</td><td>2003</td><td>1</td></tr></table>		FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA	MES	AÑO	10	2003	1
	FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA							
MES	AÑO									
10	2003	1								
INDICE										
	Página									
INTRODUCCIÓN	2									
I. ANTECEDENTES	3									
II. MARCO JURIDICO-ADMINISTRATIVO	5									
III. ATRIBUCIONES	7									
IV. ORGANIGRAMA	9									
V. ESTRUCTURA ORGÁNICA	12									
VI. OBJETIVO Y FUNCIONES POR ÁREA	24									
VII. INFORMACIÓN ADICIONAL										

2. INTRODUCCIÓN

Es la presentación del manual al usuario, se sugiere utilizar un lenguaje claro, conciso y como máximo dos cuartillas. Toda introducción deberá contener:

- ◆ Fundamento legal bajo el cual se ha elaborado el manual, tal como lo señalan los Artículos 14 fracción IV de la Ley del Servicio de Administración Tributaria y los correspondientes del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
- ◆ Propósito básico.
- ◆ Ámbito global de aplicación.
- ◆ La síntesis del contenido de los apartados del manual.
- ◆ El señalamiento de aquellas áreas que intervienen en la elaboración del manual.
- ◆ Las observaciones y consideraciones de carácter general que se juzguen convenientes, como la importancia de mantener permanentemente actualizado el manual.

Ejemplo

 ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><td>FECHA DE ELABORACIÓN</td><td>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</td><td>PÁGINA</td></tr><tr><td>10/01/2019</td><td>01/01/2019</td><td>2</td></tr></table>	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA	10/01/2019	01/01/2019	2
FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA						
10/01/2019	01/01/2019	2						

INTRODUCCIÓN

La Administración General de Asistencia al Contribuyente (AGAC) en atención al dispuesto por los artículos 14 fracción IV, de la Ley del Servicio de Administración Tributaria; 4 fracción VII, y 32 fracción V de su Reglamento Interior vigente, emite el presente Manual de Organización Específico para dar a conocer la estructura y funcionamiento de la Administración General de Asistencia al Contribuyente, brindándole información al contribuyente de manera sistemática para el desarrollo de las actividades administrativas que desempeña, y con esto coadyuvar al logro de los objetivos institucionales señalados por el Servicio de Administración Tributaria para el desarrollo de las funciones encomendadas a la AGAC en sus funciones específicas, destacando durante los últimos años la atención al contribuyente.

El propósito de este Manual es establecer las funciones, alcances y responsabilidades de las Unidades Administrativas que integran la Administración General de Asistencia al Contribuyente, para facilitar, difundir y lograr la unificación de la información personal que el contribuyente, así como el de identificar las áreas que desarrollan las acciones tendientes a fortalecer el sistema de atención al contribuyente, mediante elementos y herramientas de información y orientación integral al contribuyente.

Siendo relevante para la Administración General de Asistencia al Contribuyente para que cumpla con sus obligaciones tributarias, se pondrá en marcha el establecimiento de normas, políticas, métodos y procedimientos, así como el cumplimiento de la programación de la Administración General de Asistencia al Contribuyente.

Esta Administración tiene la finalidad de proporcionar a los contribuyentes, mediante el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, la atención integral que requiere el contribuyente, para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias, así como el de proporcionar a los contribuyentes, mediante el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, la atención integral que requiere el contribuyente, para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias, así como el de proporcionar a los contribuyentes, mediante el uso de los recursos humanos, materiales y financieros, la atención integral que requiere el contribuyente, para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias.

El presente Manual muestra una visión conjunta de la nueva organización de la Administración General de Asistencia al Contribuyente, precisando las funciones de cada Unidad, delimitando sus responsabilidades para evitar la duplicación de funciones, coadyuvando al fortalecimiento de la ejecución de las funciones de asistencia integral al contribuyente para el desarrollo de las funciones específicas.


Por todo lo que esto significa, es de relevante importancia mantener actualizado el presente Manual de Organización, ya que el contribuyente es el eje central de la actividad de las funciones delegadas a través del Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, a esta Administración General de Asistencia al Contribuyente.

3. ANTECEDENTES

Son los datos históricos de la unidad administrativa que emite el manual, en los cuales se deberá considerar lo siguiente:

- ♦ Se describirá la **evolución organizacional de la unidad administrativa**, indicando la información sobresaliente de las transformaciones orgánicas hasta llegar a la estructura actual.
- ♦ Se indicarán las disposiciones jurídico-administrativas que hayan dado origen y/o modificado aspectos de su organización.

Ejemplo

 SAT <small>Servicio de Administración Tributaria</small>	MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO										
ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	<table border="1" style="display: inline-table;"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACION</th><th>No. PAGINA</th></tr><tr><td>MES</td><td>AÑO</td><td></td></tr><tr><td>01</td><td>2002</td><td>3</td></tr></table>	FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA	MES	AÑO		01	2002	3	
FECHA DE ELABORACION		No. PAGINA									
MES	AÑO										
01	2002	3									

I. ANTECEDENTES

La Administración General de Asistencia al Contribuyente, fue creada el día 22 de marzo de 2001 como parte de la reestructuración del Servicio de Administración Tributaria. Sus antecedentes parten del año de 1966, en donde el Departamento de Relaciones Públicas, proporciona abogados altamente calificados para brindar asesoría personal a los contribuyentes, y de manera esporádica vía telefónica. A partir de entonces se difundía a través de la televisión y de periódicos, información relativa al Código Fiscal y al Impuesto Sobre la Renta; también en ese año se publicó la revista de Investigación Fiscal, así como la edición de folletos e instructivos solicitados por contadores y abogados del país. Asimismo, se impartieron los primeros cursos para el llenado de declaraciones y talleres a funcionarios dentro del ciclo de conferencias para abogados del fisco.

En 1973 se creó el área de Difusión Fiscal, cuya función principal consistía en impartir conferencias en toda la República, contando con el apoyo del Departamento de Relaciones Públicas y apoyada por una plantilla de diez orientadores y dos edecanes capacitados en conocimientos básicos de impuestos.

En 1988 se crearon en todo el país 45 Administraciones Fiscales Federales más, como parte del proceso de desconcentración y descentralización; en materia de servicios de atención a contribuyentes. Se establece a nivel regional un área que tuvo por función dirigir, supervisar y coordinar la operación y ejecución de los programas de las Administraciones Fiscales Federales.

En 1993, se crea la Administración General Jurídica de Ingresos, dando paso a un nuevo esquema de administración tributaria en el cual desaparecen las Oficinas Federales de Hacienda y se instaura a nivel nacional un área específica para dar el servicio de asistencia al contribuyente, por lo que la Dirección de Orientación y Resolución de Problemas, se convierte en la Administración Central de Asistencia al Contribuyente. Asimismo, a nivel regional se conforman ocho Administraciones Regionales Jurídicas de Ingresos en las cuales se encuentran adscritas las 65 Administraciones Locales Jurídicas de Ingresos (ALJI's) donde se realiza la función de asistencia al contribuyente.

Con fecha 1° de julio de 1997, se crea como órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al Servicio de Administración Tributaria (SAT), implementándose con esta misma fecha los Módulos de Atención Integral a Contribuyentes (MAIC's) como un modelo de atención que integra un frente único de servicios y contacto inicial en cualquier gestión que el contribuyente deba hacer ante la autoridad tributaria y proyecta una imagen institucional homogénea.

En 1999, se lleva a cabo la 2ª Jornada Fiscal, así mismo se participó en la Expo Gobierno 2000, eventos enmarcados por los avances tecnológicos que actualmente sirven de apoyo en la prestación de los servicios de asistencia al contribuyente: DeclaraSAT, DigiSAT, Internet, Audio Respuesta. En este mismo año, se instalaron Módulos de Atención Integral al Contribuyente, completando localidades en el país con este servicio.


Por otra parte, se planteó un Modelo de Atención Integral al Contribuyente en torno al que sea factible determinar, actualizar y ampliar acciones que permitan contar con un esquema dinámico de servicio a través del cual sea posible cumplir con sus expectativas dentro del ámbito jurídico y normativo que rige la actuación del Servicio de Administración Tributaria.

4. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Es la base legal y administrativa que fundamenta el ejercicio de las atribuciones de la unidad administrativa que emite el manual.

- ◆ Se relacionarán los nombres de los principales ordenamientos jurídico-administrativos, mismos que deberán ser estrictamente vigentes y seguir un orden jerárquico descendente, según se muestra a continuación:
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 - Leyes
 - Reglamentos
 - Decretos
 - Acuerdos
- ◆ Dentro de cada grupo, los ordenamientos deberán relacionarse de acuerdo a su fecha de emisión en orden cronológico (ascendente o descendente) y para cada uno, citar la fecha en la que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación y en su caso la última reforma.


Ejemplo

 ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO	<table border="1" style="font-size: 8px;"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACIÓN</th><th>NÚMERO</th></tr><tr><td>1985</td><td>1980</td><td>5</td></tr><tr><td>10</td><td>2000</td><td></td></tr></table>	FECHA DE ELABORACIÓN		NÚMERO	1985	1980	5	10	2000	
FECHA DE ELABORACIÓN		NÚMERO									
1985	1980	5									
10	2000										
II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO											
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 05-II-1917, última reforma D.O.F. 14-VIII-2001.											
Leyes											
<ul style="list-style-type: none">- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. D.O.F. 10-I-1936, última reforma D.O.F. 17-V-2001.- Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. D.O.F. 28-V-1945, última reforma D.O.F. 22-XII-1993.											
Reglamentos											
<ul style="list-style-type: none">- Reglamento de Escalafón para los Empleados de Base de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. D.O.F. 18-VI-1945.- Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o. Constitucional relativo al Ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal. D.O.F. 01-X-1945.											
Decretos											
<ul style="list-style-type: none">- Decreto por el que se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. D.O.F. 30-V-2001.											
Acuerdos											
<ul style="list-style-type: none">- Acuerdo por el que se fijan criterios para la aplicación de la Ley Federal de Responsabilidades en lo referente a familiares de los servidores públicos. D.O.F. 11-II-1983.- Acuerdo por el que se crea la Comisión Intersecretarial del Servicio Civil como un instrumento de coordinación y asesoría del Ejecutivo Federal para la instauración del Servicio Civil de Carrera de la Administración Pública Federal. D.O.F. 29-VI-1983.											

5. ATRIBUCIONES

Son las facultades que el Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria confiere a cada administración general, por lo que se deberán transcribir textualmente el (los) artículo (s) respectivo (s).

Ejemplo

 <small>SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO										
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"><tr><th colspan="2">FECHA DE ELABORACIÓN</th><th>Nº. PÁGINA</th></tr><tr><td>MES</td><td>AÑO</td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>2003</td><td>7</td></tr></table>	FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PÁGINA	MES	AÑO		10	2003	7	
FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PÁGINA									
MES	AÑO										
10	2003	7									

III. ATRIBUCIONES

- Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria.
D.O.F. 22-III-2001.

Artículo 14. Compete a la Administración General de Asistencia al Contribuyente

- I. Establecer la política y los programas que deben seguir las unidades administrativas que le sean adscritas en las materias de su competencia y las autoridades fiscales de las entidades federativas coordinadas, respecto a la orientación y atención de trámites en materia de impuestos, derechos, contribuciones de mejoras, aprovechamientos y sus accesorios de carácter federal y en materia aduanera; y participar en la elaboración de la normatividad que compete a otras unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria.
- II. Establecer los sistemas, métodos y procedimientos en las materias de su competencia.
- III. Determinar y elaborar el contenido de los programas electrónicos en las materias de su competencia.
- IV. Planear y evaluar la operación en las materias de su competencia y proponer, en su caso, las medidas que procedan.
- V. Participar en la elaboración y revisión de las actividades de información y comunicados que en las materias de su competencia, formulen las unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria a los contribuyentes.
- VI. Colaborar con las unidades administrativas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del Servicio de Administración Tributaria para realizar las observaciones que procedan tendientes a simplificar y mejorar los esquemas de comunicación masiva a los contribuyentes.
- VII. Participar en los programas relativos a la aplicación de las disposiciones en materia de participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas, conjuntamente con las unidades administrativas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y del propio Servicio de Administración Tributaria.
- VIII. Participar en la elaboración y validación de las formas oficiales de avisos, pedimentos, declaraciones, manifestaciones y demás documentos requeridos por las disposiciones fiscales y aduaneras, cuya aprobación corresponda a otra unidad administrativa del Servicio de Administración Tributaria.
- IX. Proponer y apoyar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en las campañas de difusión en materia fiscal y proponer los medios de comunicación en que se realicen; en editar y distribuir cualquier medio impreso y electrónico en materia fiscal; y en dirigir y evaluar las actividades de información y de orientación de las Administraciones Locales de Asistencia al Contribuyente.
- X. Prestar a los contribuyentes los servicios de asistencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales y aduaneras; normar y ejercer las acciones del Programa de Prevención y Resolución de Problemas del Contribuyente y Síndicos del Contribuyente.

6. ORGANIGRAMA

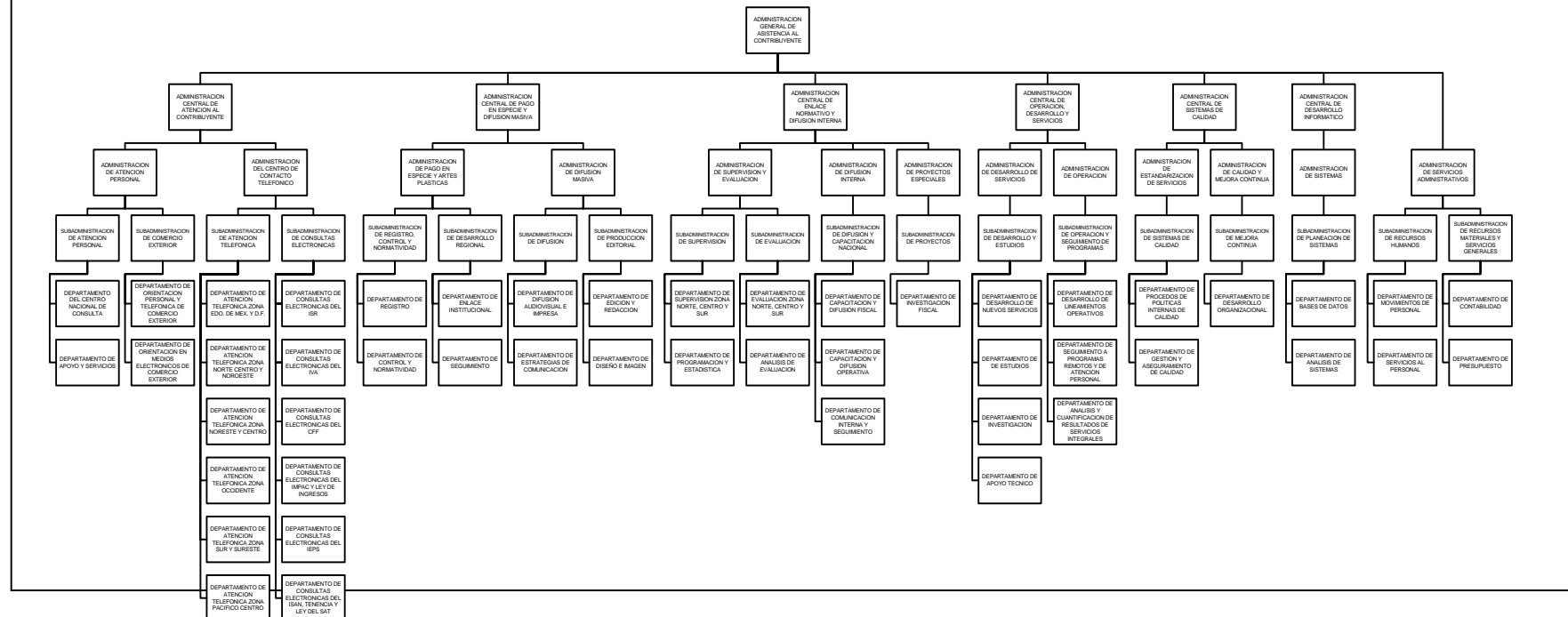
Es la representación gráfica de la estructura orgánica de la unidad administrativa.

- ◆ Se incluirá el último organigrama de la administración general autorizado por la Administración General de Innovación y Calidad y registrado ante la Secretaría de la Función Pública, sin niveles salariales y hasta el nivel de Jefatura de Departamento.
- ◆ No se deberá incluir el nombre de las personas que ocupan el puesto.
- ◆ No se deberá incluir el encabezado o burbuja de identificación del manual.
- ◆ En las nomenclaturas no se deberá usar abreviaturas.
- ◆ Para su elaboración, se deberá utilizar el paquete Visio 5.0.

Ejemplo

IV. ORGANIGRAMA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE




7. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Es el listado de las áreas que conforman la unidad administrativa.

- ♦ Se describirán las mismas nomenclaturas de las áreas representadas en el organigrama de la administración general autorizado y registrado ante las instancias correspondientes, relacionando los niveles jerárquicos en orden descendente, es decir, de administración general hasta jefatura de departamento.

Ejemplo



SAT
Servicio de Atención Telefónica

MANUAL DE ORGANIZACION ESPECIFICO

**ADMINISTRACION GENERAL DE ASISTENCIA AL
CONTRIBUYENTE**

FECHA DE ELABORACION		Nº. PAGINA
MES	AÑO	
10	2003	12

V. ESTRUCTURA ORGANICA

Página

Administración General de Asistencia al Contribuyente	33
Administración Central de Atención al Contribuyente	38
Administración de Atención Personal	40
Subadministración de Atención Personal	42
Departamento del Centro Nacional de Consulta	44
Departamento de Apoyo y Servicios	45
Subadministración de Comercio Exterior	46
Departamento de Orientación Personal y Telefónica de Comercio Exterior	48
Departamento de Orientación en Medios Electrónicos de Comercio Exterior	49
Administración de Actualización Fiscal	50
Departamento de Actualización Fiscal	52
Administración del Centro de Contacto Telefónico	53
Subadministración de Atención Telefónica	54
Departamento de Atención Telefónica Zona Edo. de Mex. y D.F.	56
Departamento de Atención Telefónica Zona Norte, Centro y Noroeste	56
Departamento de Atención Telefónica Zona Noreste y Centro	56
Departamento de Atención Telefónica Zona Occidente	56
Departamento de Atención Telefónica Zona Sur y Sureste	56
Departamento de Atención Telefónica Zona Pacífico Centro	56
Departamento de Atención de Declaraciones Informativas y Electrónicas	57
Subadministración de Consultas Electrónicas	59
Departamento de Consultas Electrónicas del ISR	61
Departamento de Consultas Electrónicas del IMPAC y Ley de Ingresos	61
Departamento de Consultas Electrónicas del IVA	61
Departamento de Consultas Electrónicas del IEPS	61
Departamento de Consultas Electrónicas de Código Fiscal de la Federación	61
Departamento de Consultas Electrónicas del ISAN, Tenencia y Ley del SAT	61
Departamento de Consultas Electrónicas Diversas	61
Administración Central de Pago en Especie y Difusión Masiva	62
Administración de Pago en Especie y Artes Plásticas	65
Subadministración de Registro, Control y Normatividad	67
Departamento de Registro	68
Departamento de Control y Normatividad	69
Subadministración de Desarrollo Regional	70
Departamento de Enlace Institucional	71
Departamento de Seguimiento	72

8. OBJETIVO Y FUNCIONES POR AREA

Se relacionarán objetivo y funciones por área **en hoja por separado**, de acuerdo al orden especificado en el apartado de Estructura Orgánica.

OBJETIVO

Es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las funciones. Su contenido deberá responder a los cuestionamientos **¿qué hace?** y **¿para qué se hace?**.

- ◆ Se deberá iniciar con un verbo en infinitivo, manifestando el fin que se pretende cumplir con la realización de las funciones por área, evitando el uso de adjetivos calificativos y en un máximo de siete líneas.
- ◆ Se deberá incluir un solo objetivo por área, independientemente de las funciones que se realicen.

FUNCIONES

Es el conjunto de actividades inherentes y afines a cada una de las áreas, que le permitirán cumplir con las atribuciones conferidas.


- ◆ Se deberán iniciar con un verbo en infinitivo, describiendo las más relevantes de carácter sustantivo o administrativo, de acuerdo con el ámbito de su competencia.
- ◆ Para la redacción del objetivo y funciones, se sugiere utilizar la Matriz Estructural de Distribución de Acciones por Nivel Jerárquico. (Página 77).
- ◆ Los ejemplos que se relacionan en la Matriz mencionada no son limitativos; sin embargo, el verbo que se utilice debe describir por sí mismo la actividad principal del área.

MATRIZ ESTRUCTURAL DE DISTRIBUCION DE ACCIONES POR NIVEL JERÁRQUICO

ADMINISTRACION GENERAL O EQUIVALENTE			
• Acordar	• Determinar	• Formular	• Promover
• Aprobar	• Dictar	• Informar	• Proponer
• Autorizar	• Dirigir	• Organizar	• Representar
• Colaborar	• Emitir	• Participar	• Resolver
• Concurrir	• Establecer	• Planear	• Suscribir
• Contribuir	• Expedir	• Planificar	
• Controlar	• Fijar	• Presentar	
• Coordinar	• Fomentar	• Programar	
ADMINISTRACION DE AREA			
• Acreditar	• Definir	• Formular	• Poner
• Administrar	• Designar	• Generar	• Procurar
• Analizar	• Determinar	• Informar	• Programar
• Aplicar	• Difundir	• Instruir	• Promover
• Apoyar	• Dirigir	• Intervenir	• Proponer
• Asesorar	• Disponer	• Jerarquizar	• Reclutar
• Autorizar	• Divulgar	• Notificar	• Rendir
• Coadyuvar	• Emitir	• Opinar	• Representar
• Conducir	• Establecer	• Ordenar	• Resolver
• Consolidar	• Estudiar	• Organizar	• Seleccionar
• Contribuir	• Evaluar	• Orientar	• Servir
• Convocar	• Expedir	• Otorgar	• Sistematizar
• Coordinar	• Fijar	• Participar	• Suministrar
• Coparticipar	• Fomentar	• Planear	• Supervisar
			• Vigilar
SUBADMINISTRACION DE AREA			
• Apoyar	• Coordinar	• Integrar	• Proporcionar
• Auxiliar	• Colaborar	• Investigar	• Representar
• Aplicar	• Efectuar	• Instrumentar	• Revisar
• Coadyuvar	• Evaluar	• Orientar	• Supervisar
• Controlar	• Informar	• Presentar	• Vigilar
JEFATURA DE DEPARTAMENTO			
• Actualizar	• Desarrollar	• Incrementar	• Promover
• Analizar	• Efectuar	• Operar	• Recabar
• Aplicar	• Elaborar	• Optimizar	• Sistematizar
• Captar	• Enviar	• Practicar estudios	• Verificar
• Clasificar	• Estudiar	• Procesar	
• Cuidar	• Fomentar	• Programar	

- ◆ Para el nivel de administración general, las funciones deberán ser transcritas textualmente de las atribuciones conferidas por el Reglamento Interior del SAT vigente.
- ◆ A partir de administración central hasta jefatura de departamento, se deberán describir las funciones que permitan cumplir con el objetivo particular del área y a su vez acordes con el objetivo establecido para la administración general. Es importante anotar **cinco funciones como mínimo**, que muestren en su conjunto el quehacer del área descrita.

Ejemplo

 <small>SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</small>	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO										
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2">FECHA DE ELABORACIÓN</th> <th>Nº. PAGINA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">24</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">2003</td> <td></td> </tr> </table>		FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PAGINA	MES	AÑO	24	10	2003	
FECHA DE ELABORACIÓN		Nº. PAGINA									
MES	AÑO	24									
10	2003										

Administración Central de Atención al Contribuyente

Objetivo

Establecer los sistemas, métodos y procedimientos para proporcionar a los contribuyente, en forma gratuita y confidencial, a través de diversos esquemas de atención, la información, orientación y asesoría fiscal necesaria para facilitarles el correcto y oportuno cumplimiento de sus obligaciones fiscales y aduaneras, así como el ejercicio de sus derechos, por medio de un cuerpo técnico de asesores.

Funciones

- Planear, organizar, programar, establecer y dirigir el desarrollo de las acciones en materia de atención al contribuyente en los diversos esquemas de servicio (orientación personal, por escrito, por vía telefónica y por correo electrónico).
- Dirigir y promover el desarrollo de los programas de trabajo.
- Organizar reuniones permanentes con los responsables operativos de las áreas a su cargo.
- Participar en las reuniones de los Comités Técnicos-Consultivos que convoquen las autoridades competentes.
- Representar al Servicio de Administración Tributaria ante los medios de comunicación.
- Dirigir y coordinar las funciones de actualización fiscal.
- Dirigir y coordinar los trabajos para la implementación del Centro de Atención Telefónico Call Center.
- Participar con grupos y sectores de contribuyentes de todo el país, que manifiesten alguna problemática en particular.
- Presentar los resultados a la Administración General, respecto de las diversas acciones y proyectos llevados a cabo en esta Administración Central.
- Participar en reuniones convocadas por la Administración General.
- Informar las principales disposiciones fiscales a los contribuyentes, a través de pláticas y conferencias.
- Dirigir la orientación fiscal que se proporciona en los módulos de orientación fiscal instalados en centros comerciales.
- Dirigir y organizar los servicios que se proporcionan en la Biblioteca Fiscal instalada en el Centro Nacional de Consulta.
- Coordinar las propuestas de aquellos temas que requieran tratarse y difundirse a través de folletos, instructivos, dípticos, trípticos, carteles y avisos a través de los medios de comunicación a la Administración Central de Pago en Especie y Difusión Masiva.

9. INFORMACIÓN ADICIONAL

La Administración General podrá disponer de este apartado para señalar aspectos o conceptos complementarios al manual, que no pudieran ser incluidos en los apartados que el índice de forma específica contempla para la elaboración del manual.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Este apartado se podrá utilizar para Manuales ya registrados siempre y cuando el registro no tenga una antigüedad mayor a 6 meses, y para cambios mínimos entendiendo por éstos, aquellos que no afecten de manera sustancial el contenido del mismo, ejemplo, Integración o modificación de un objetivo, función o cambio de nomenclatura.

CONTROL DE CAMBIOS		
NOMBRE DEL MANUAL	FECHA DE REGISTRO	JUSTIFICACION DE CAMBIOS
	FECHA DE MODIFICACION	